全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

X I N S H O U K A I D I A N B I Z H U A N

实用而全面的开店指南

新手开店必赚

第2版



文 章◎编著

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书55188

新手开店必赚

第2版

文章◎编著



国家一级出版社  中国纺织出版社 全国百佳图书出版单位

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下
www.55188.com
理想藏书55188

内容提要

新手开店，对于自己而言，其实是一种挑战。你所面临的无疑有两个结果：一是输得很惨，二是赢得辉煌。当然，对于每个想要开店的新手而言，追求的都是后者。那么，如何才能够在这个竞争激烈、风云变幻的商场中赢得自己的立足之地呢？这就需要你在开店之前就做好准备。你要记住，机遇永远只眷顾有准备的人。

本书从开店之前的准备、开店之后的经营以及店铺的维持等方面做了详细且全面的介绍和指导，让你踏实地走好开店的每一步。相信，掌握了这些知识，你就能够在开店的经营中多一份胜算；掌握了这些知识，开店新手也能够成长为久战商场永不倒的"老江湖"。

图书在版编目（CIP）数据

新手开店必赚 / 文章编著 . --2 版 . -- 北京：中国纺织出版社，2018. 5

ISBN 978-7-5180-4749-9

Ⅰ. ①新… Ⅱ. ①文… Ⅲ. ①商店—商业经营 Ⅳ. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2018）第 032135 号

策划编辑：曹炳镝　　责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行
地址：北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼　邮政编码：100124
销售电话：010-67004422　传真：010-87155801
http: //www.c-textilep.com
E-mail: faxing@c-textilep.com
中国纺织出版社天猫旗舰店
官方微博http: //weibo.com/2119887771
三河市宏盛印务有限公司印刷　各地新华书店经销
2018 年 5 月第 1 版第 1 次印刷
开本：710 × 1000　1/16　印张：20
字数：286 千字　定价：46. 00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

前 言

PREFACE

在当今社会，随着时代的发展和社会的进步，越来越多的人开始选择走入白手起家、自己创业的潮流。在这股潮流中，开店已经成了很多人的首选，而且越来越多的成功人士尝到了开店创业的甜头。但是，在这股开店的潮流里，也有越来越多的人翻了船，栽了跟头，投入不少，收获却有限。其实，开店并不是每个人都可以随便凭着感觉来的，这里面有很多的学问和技巧。掌握好了，你才能够在商战中顺风顺水、游刃有余，才能获得最终的利润。尤其是对于很多没有经验的新手而言，相信，这是一本值得你仔细研究并且好好掌握的好书，是你开店之前必备的一本“经典秘籍”。

开店，看似一件简单的投入支出然后坐享其成的美事，其实不然。如何才能够做到开店必赚，这需要一定的智慧，掌握一定的方法。本书就是从开店的各个环节来详细介绍有关开店方面知识的。开店前的准备，开店后的经营，店铺的维持等，各个方面都需要你好好地了解和认真对待。只有走好每一步，你才能够在经营中壮大自己，在商场中占有一席之地。

开店之前，做充分的准备，选择一个赚钱的好项目是前提。这就要求你首先要了解市场，寻找符合市场需求、投资回报高的项目。但是，开店之前也不要忽视店址的选择、市场调查以及资金的准备等，因为这些条件缺一不可，也是你开店的第一步。俗话说，万事开头难。但是，相信只要你走好了第一步，就能够为开店经营打下良好的基础。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



店铺的经营，这是最关键也是最难把握好的环节。这里面需要掌握的知识有很多。商品的摆放，店员的选择，经营策略的制订等都是非常重要的因素。让自己的投入打水漂还是为你带来更多的利润，关键就看这一步。了解了这些知识，你就能够做一个会经营的聪明店主。

店铺的维持，这其实关系到店铺将来的发展前景。店铺能否走上经营的正轨，为自己带来收益并且发展壮大，关键在于你如何维持店铺。为自己的店铺制订一个良好的发展规划和发展策略，把店铺领上发展的正轨，这是一个店主具备商战智慧的最好体现。

对于很多想要开店的新手而言，不要盲目地跟风行事，不要看到别人的店铺经营得风风火火就不假思索地也跟着乱投入。很多开店失败的例子都证明了盲目跟风是不可取的。只有在开店之前仔细地研究这些开店方面的知识，理性地选择，智慧地经营，与时俱进地改进经营策略，你才能够赢得利润，获得你所期望的成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目 录

CONTENTS

第 1 章 多思量，筹算“钱”景入对行——开店谋划术

“盘点”性格，看自己是否适合开店 / 002
审视自己是否有强烈的赚钱欲望 / 005
你具备成熟的开店心态吗 / 006
开店前要对社会趋势进行研究 / 008
做好开店前的市场调查 / 010
确定新店的客户源 / 013
选择最有发展潜力的行业 / 014
做好开店资金规划 / 017
筹集足够的启动资金 / 019
开店要头脑灵活，以变制变 / 022
瞄准“嘴巴”开店最靠谱 / 023
瞄准女人和孩子开店 / 025
特色小店更具经营魅力 / 027

第 2 章 选旺地，找对“场子”好淘金——开店选址术

为什么要选一个好店址 / 032

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



选择一个好的店铺位置需要考虑的因素 / 033
开店不宜选择的地段 / 037
关于店铺商圈的事儿 / 038
瞄准开店的最佳区域 / 041
开店选址要因“店”制宜 / 043
切莫盲目争夺黄金地段 / 046
开店选址之“傍大款”策略 / 047
开店选址之三角地带选址法 / 048
开店选址之“倒吃甘蔗”选址术 / 050
开店不要怕同行扎堆 / 051
小区开店能致富 / 054

第 3 章
揽人气，名响店“靓”招客来——店铺包装术

店名响亮，生意才旺 / 060
店铺命名的原则与技巧 / 061
店铺门面是给顾客的一张“请柬” / 064
让悦目的招牌吸引顾客进店 / 067
店内色彩设计应紧跟潮流 / 071
店内装潢应考虑哪些因素 / 073
出入口设计是驱动顾客流的动力泵 / 075
店内的货柜和货架设计 / 076
店内通道的常见形式及设计要求 / 077
店内照明设计及要求 / 079
用橱窗陈列提高店面品位 / 081
用音乐营造宜人的购物氛围 / 085

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 4 章

重宣传，展示卖点抓人心——广告宣传术

为新店开张大造声势 / 088
抓住商品卖点做广告 / 091
推出主题活动，展现店铺风采 / 094
店内广告牌摆放有讲究 / 096
不要忽视广告单页的设计和散发 / 098

第 5 章

巧摆放，货卖堆山客流连——商品陈列术

商品陈列的宗旨 / 102
商品陈列的原则 / 103
服装店的商品陈列要素 / 105
不同商品选择不同的陈列方式 / 107
为顾客标示明确的货品分区 / 108
合理设计商品陈列空间 / 110
刺激顾客视觉，做好商品色彩搭配 / 111
给快销商品安排“好位置” / 113
商品陈列要如“堆山” / 114
突出陈列促销商品 / 116
利用顾客心理进行商品陈列 / 117
常见货品陈列要领 / 120

第 6 章

稳准狠，抓住客户心理引导购买——现场推介术

推介商品要遵循的原则 / 122

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



介绍商品时要抓住卖点 / 123
针对不同顾客特点介绍商品 / 126
介绍商品时要对顾客察言观色 / 127
要分析顾客的购物心理 / 129
灵活接待不同类型的顾客 / 132
引导顾客体验是最直接的促销妙法 / 136

第 7 章
善攻心，说动“上帝”解钱袋——成交说服术

说服顾客购买的“攻心绝招” / 140
说服难下决定的顾客购买 / 143
说服想去别处看看的顾客购买 / 144
用好羊群效应 / 145
恰当迎合自命清高型顾客 / 147
“证人”是售卖商品的活广告 / 148
抓住顾客爱面子的特点促使其购买 / 149
适当给爱占小便宜的顾客一些甜头 / 150
适时抓住顾客的冲动性购买 / 153
告诉顾客这是“最后的机会” / 155
运用“二选一”策略，引导顾客成交 / 157

第 8 章
巧辩言，耐心解答顾客疑问——异议处理术

当顾客置疑售后服务时 / 160
当顾客置疑质量时 / 161
当顾客置疑款式时 / 163
当顾客所要的产品没有时 / 165
当顾客要等打折再买时 / 166

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当顾客不认可商品质量时 / 168
当老顾客执意索要优惠时 / 169
当顾客嫌商品太贵时 / 171
当顾客挑来挑去还是没有中意的时 / 173

第 9 章
会用人，存优汰劣建团队——员工管理术

开店要选择合适的店员 / 176
为店员建立绩效考核制度 / 178
员工的日常管理 / 181
激励员工的方法 / 182
对待店员要恩威并重 / 185
定期培训店员 / 187
要给店员管理上的公平感 / 189
留住人才，淘汰庸才 / 191
对该解雇的无须心慈手软 / 193
挽留辞职店员的8种方式 / 195
解决与店员之间的矛盾 / 198

第 10 章
勤盘点，把好货物进存关——商品管理术

店铺必须要有主力商品 / 202
优化商品结构，做到主次分明 / 203
与时俱进，不断引进新产品 / 205
小店进货要遵循的6个原则 / 207
以最佳方式进货，降低进货成本 / 208
及时盘点商品 / 212
按部就班，把好商品验收关 / 215

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



如何将商品的损失降到最低 / 218
在运输商品过程中节约成本 / 219
找到不良存货出现的原因 / 222
果断灵活地处理滞销品 / 223

第 11 章 出奇招，客流如潮利翻番——商品促销术

全面认识促销的功能 / 228
多样化促销应对激烈竞争 / 230
制订促销计划应考虑的因素 / 231
低价促销 / 233
节假日促销 / 235
高价促销 / 236
优惠券促销 / 237
以旧换新促销 / 240
免费赠送，先卖后送业绩佳 / 241
“会员”促销 / 242
打折促销 / 244
有奖销售促销 / 247
特价促销 / 249
限时抢购促销 / 251
滞销商品的促销 / 254
避免小店促销的误区 / 256

第 12 章 精账目，打理钱财落袋安——财务管理术

记账理财，收支分明 / 260
随时留意盈亏状况 / 262

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用损益平衡点衡量盈亏得失 / 264
科学地管理现金 / 265
精打细算，节省开支 / 268
合理避税，方法知多少 / 271
保证充足的现金流，让钱“活”起来 / 272
现金为王，杜绝赊账 / 275
严格控制进货成本 / 276
努力避免财务危机 / 278

第 13 章
和生财，服务赢得回头客——顾客服务术

每天坚持这样待客 / 282
如何增加回头客的数量 / 285
赋予一部分特殊顾客“特权” / 287
给老顾客特别的关爱，发动老顾客带来新顾客 / 289
妥善处理顾客的抱怨 / 291
弄清顾客投诉的具体原因 / 293
处理顾客投诉的基本原则 / 296
处理顾客投诉的基本流程 / 299
化解顾客愤怒的技巧 / 301
顾客退货的处理方法 / 303
每个顾客背后都有250个准顾客 / 304

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



多思量，筹算“钱”景入对行——开店谋划术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“盘点”性格，看自己是否适合开店

在这个飞速发展的经济时代，开店对很多人来说是非常具有诱惑力的。但是，并不是每个人都适合开店。俗话都说，性格决定命运。在这里，性格就是决定能否成功开店的一个重要因素。所以，想开店时，先“盘点”好自己的性格，思量自己是否适合开店，适合开什么样的店，就是必不可少的一步。

创业者如何在开店前审视自己是否适合开店呢？具体地说，主要有以下三个步骤。

1. 了解自己

俗话说，商场如战场，竞争残酷无情。而在战场中，兵法所言：知己知彼、百战不殆。要想自己创业开店做老板，创业者必须对自身的情况有所认识。充分了解自己的优势和劣势，才能在商场的残酷竞争中脱颖而出，赢得胜利。

怎样才能认识自己的优势呢？

首先，向熟人了解。可以向熟悉你的旁观者了解自己的优势所在，如父母、兄弟、姐妹、亲戚、同学、朋友、师长、同事甚至是自己的对手。了解他们对自己的看法和评价。

其次，自我反省，找准自己的性格定位。自我反省有助于了解自己的才能及事业倾向，了解自己性格的缺点和优点，如此才可以更好地吸取教训，取长补短。

2. 看自己是否具有适合经商的特质

开店创业不但要具备一定的外在条件，自身的性格特质也非常重要。一些心理学家和管理大师认为，如果你具有以下十项个性特质中的三项以上，就适合创业当老板。

（1）较强的管理欲望。有的人喜欢无事一身轻，不喜欢管理别人。有的人就有很好的领导才能，对别人有较强的管理欲望。如果你是老板，面对各种繁杂的事务，不但不能感到紧张和胆怯，而且应该更加精神焕

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发、斗志昂扬，充分发挥自己的领导才能，做事胸有成竹、有条不紊。

（2）理智清晰的头脑。很多人总是遇事不够冷静，属于冲动派，结果往往给自己造成很大的损失。尤其是在投资理财这方面，如果你没有一个理智清晰的头脑，很容易方寸大乱，所以你应该理性投资，思路缜密，做事三思而后行。在开店之前要对各方面有深入的了解，头脑清醒，谨慎行事。

（3）永不言败的精神。每个人都会有遇到失败的时候，关键是有的人失败了会总结经验教训、克服困难、东山再起。有的人从此就破罐子破摔，从此一蹶不振。开店经商之道不是一条畅通无阻的阳关道，所以难免会经历失败。这就要求你不怕失败、越挫越勇，即使经历了多次失败的打击，也会顽强地站起来，找准自己的定位，继续前行。

（4）积极热情的态度。热情是一种对工作的态度。你有什么样的态度，你就会用什么样的方式去面对你的工作。如果你对待工作有浓厚的兴趣和无穷的热情，就不会因为遇到困难和挫折而消沉或半途而废。你会时刻保持一种积极向上的精神去面对一切，包括艰难困苦。

（5）稳重务实、不骄不躁。现实生活中，稳重踏实的人往往会更多地受到人们的赞扬和喜欢，作为老板也不例外。只有这样，你才会在员工当中建立威信，让别人信服自己，才会在经商当中走出一条属于自己的阳关大道。试想，一个整天不靠谱的老板，又怎能使手下的员工心服口服，带领他们把生意做好呢？所以说，稳重的老板不会因为小小的成绩而沾沾自喜，不会因为失败而沮丧，而是踏实走好脚下的每一步路。

（6）有主见有思想、做事果断。很多人做事总是优柔寡断、思前想后，因此错过了很多机遇。其实在现实生活中，要做一个有主见有思想的人并不难，这需要你有一定的知识涵养，并且你在接纳别人的不同见解的时候，要能够分析出其中的利害关系。要有自己思考问题看待问题的方式，有自己的主见和思想。对自己认为正确的意见不轻易改变，也不轻易被别人说服。

（7）善于交际、有好人缘。日常生活需要交际，在生意场上更是如此。一个善于交际的人总是能够得到很多人的帮助，所以你在建立自己的人际圈子的时候，要不分贫富贵贱、职业高低，四海之内皆兄弟。只有扩

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



大自己的人际圈子，坚信“多一个朋友多一条路”，你才能够有更多的成功机遇。

（8）深谋远虑，注重长远利益。很多人总是鼠目寸光，只顾眼前的利益。做生意最忌讳这样。一个不会深谋远虑的人，是不能把自己的生意做好做久的。我们注重的是店铺的长远利益而非一时之利。所以，你要对自己的事业有一个科学的规划，对自己的每一步行动，都要深思熟虑，着眼于未来，对未来有一个准确的判断。

（9）永远充满自信。自信是人的一种最重要的性格特点。一个没有自信的人，是不能够独当一面的。人一旦有了信心，就会有把事情做好的勇气，不会轻易放弃。所以你要相信“人定胜天”，坚信自己的命运掌握在自己手中，而不是怨天尤人、自暴自弃。

（10）敢于创新冒险。一个国家一个政党尚且需要与时俱进、开拓创新，做生意更是如此。你需要从身边的人和事物中发现商机，发现新生事物，敢于做第一个吃螃蟹的人，并对新生事物有强烈的尝试欲，对新出现的市场有跃跃欲试的冲动，即使没有十足的把握，也敢于果断地去尝试。只有这样，成功才会离你更近。

3. 选择一个适合自己的行业

开店成功的一个重要秘诀是“做熟不做生”。自己熟悉的行业，相关知识了解的就多，因而易于尽快熟悉业务流程，并且把握住店铺的发展方向。

人们常说，适合的才是最好的。开店，也要找到适合自己的行业。认清自己到底是什么性格的人，根据自己的性格特点来选择最适合自己的行业。

比如说性格外向、开朗热情豪爽的人，开一个需要和社会各阶层的人打交道的店似乎感觉不费力，如超市、饭店、旅馆等。而性格内向的人就不容易开这种服务性质突出的行业，他们可能更适合技术含量较高的行业，如维修店，洗牙店等。性格容易急躁容易坐立不安的人，就不能选择新产品或者新项目来销售或经营，而温柔具有耐力型的人就适合开这种店。性格懦弱、前怕狼后怕虎的人容易错失良机，很可能别人吃肉自己连汤都喝不到，因此，这样的人不适合单独开店，可以找一个和自己性格互补的人合伙开店。

所以，开店也是一门大学问。根据自己的性格特点，选择适合自己的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行业，才能发挥自己的优势。

综上所述，开店者要全方位地审视自己，评价自己，对自己的综合素质及特点进行分析和了解，才能在开店时最大限度地发挥自己的优势并实现赢利。

审视自己是否有强烈的赚钱欲望

一个人欲望的强烈程度决定着他的人生是否会面对一次或多次转折，能否战胜矛盾和犹豫，能不能改变自己的命运。如果一个人没有成为“有钱人”的强烈欲望，那他终生就会为生计而奔波。

一个人赚钱欲望的大小，决定了他赚钱的多少。小老板要想成功开店，就必须具有强烈的赚钱欲望，这是开店最重要的条件。具有强烈赚钱欲望的人，一定天天充满干劲，抬头挺胸勇往直前；具有强烈赚钱欲望的人，才会把自己的全部精力都投入到店面经营中去，不会因遇到困难而退却。可以说，强烈的赚钱欲望是开店最强大的动力。

刘先生是温州人，带着20万元钱到上海创业。他从一个小小的美容店做起，经过8年的经营，终于在上海拥有了三十多家大型美容院，还拥有了自己的生物制药厂、化妆品厂及美容美发职业培训学校，并在全国建立了三百多家连锁加盟店。个人资产超过亿元的刘先生有一句话就是：“一个人的梦想有多大，他的事业就会有多大。”

欲望是挣取财富的原动力，动力越大，其行动就越有力；行动越有力，实现财富梦想的概率就越大。所以，要想获得财富，你就必须让自己的欲望变得非常强烈，只有强烈的欲望才能使你奋进。

那些只看到钱的人绝对不会成功，而看不到钱的人更不可能成功。一心想当老板，一定要赚到钱的内心冲动使得千百万人前仆后继地走上了创业之路。也正是有这种冲动和欲望，才出现了一个又一个创业成功者。所以，开店创业前请先问问自己是否具有强烈的赚大钱的欲望。

在创造财富的道路上，有强烈的欲望，必定会产生坚不可摧的力量。在这种欲望的呼唤下，定会在有生之年成功创造出财富。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



你具备成熟的开店心态吗

开小店要有一种成熟的心态，如果某一日顾客很多，营业额大增，不要乐得合不拢嘴、骄傲自大；另一日无人问津，毫无收入，也不要沮丧，更不要产生放弃的念头，成功得意而不忘形，遇挫临危而不慌乱，说的就是要始终保持一种成熟的心态。要做个强者，积极地对待人和事，把每一天都当作新生命的诞生而充满希望。

那么，什么样的心态才算是成熟呢？

1. 要有吃苦的心态

天上不会掉馅饼，任何一份成功的取得都是靠努力和吃苦换来的。自己经营小店不像朝九晚五的上班族有固定的工作时间，还有假日去休息、娱乐，可对自己进行心理休养。选择自己开店，就意味着没有休息日，自己没有固定的休息时间，加班变成一种常态。也有可能什么活都要自己做，重的、轻的、熟悉的、不熟悉的，你都要拿得起。虽然没有了老板的约束，但你必须克服自己身上的惰性，学会约束自己。因为那纯粹是你自己的事业。

2. 要有自信，始终保持积极、乐观的心态

开小店谁也不能料到结果会怎样，也许很顺利，也许是一条艰难和充满风险的坎坷之路。但不管怎样，对于一个小店创业者来说，首先要自信，要相信自己的选择是正确的，对自己要有必胜的信念，因为自信是人生和事业成功的基础，假如，你对自己开小店没信心，不如干脆放弃，以免浪费时间、金钱和感情。当然，自信应是理智的自信，是建立在理性分析基础上的自信。

3. 要做好独立分析问题和作出决策的心理准备

在学生时代，我们不用操心，父母给你安排好了一切，你的道路很清晰。参加工作了，作为一个普通员工，或者你已经习惯了老板或上司给你分配工作任务，一句话，你可以有一定的依赖性，可以做个听话的好员工，可以不用统揽全局。但既然选择了自己开店，你就要克服这种依赖

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

性。因为你无人可以依赖，你就是老板，你的员工还要依赖于你。你必须对自己负责，亲人和朋友只能起辅助作用。所以，你必须具有独立的分析能力和决策能力，必须给自己制订工作计划，做好时间和事务管理，决定自己的经营和发展方向，调配各种资源。

4. 要有一定的抗压力和受挫的心理准备

自己经营这份事业，肯定会面临很多压力，无人光顾怎么办，客户纠纷怎么处理，员工工作不积极怎么办，工商税务如何对付，现金流中断怎么办，遇到突发事件怎么办。这一切都会让你产生压力感和挫折感，让你痛苦，让你辗转难眠。同时，开店还面临一定的风险，当然也有可能失败，甚至多年血汗都打了水漂，遭受沉重的打击。

5. 要学会在小店经营中调整心态

良好的小店经营心态，是每个创业者理智步入成熟、走向成功的基础。要有归零、学习的心态。归零的心态就是倒空杯、谦虚的心态，就是从头再来，重新开始的心态。第一阶段的成功比较容易，也比较容易满足，但是接下来就不那么容易了，原因是不能归零。一位集团老总在接受央视《东方之子》栏目采访时说了一句话：往往一个企业的失败，是因为它曾经的成功，过去之所以会成功是因为今天会失败。

6. 要有学习的心态

世界成功学大师一致认为：学习是世界上最便宜的投资，时间却是最昂贵的投资。确实如此，学习是世界上最占便宜的事情，想象一下，我们只要花1~2个小时几乎就可以学到别人毕生的经验，避免付出大量的摸索代价。因此，大凡成功的人都是虚心好学的人。

7. 要摒弃消极的心态

美国学者希尔关于心态的意义说过这样一段话：“人和人之间只有细微的差异，但正是这种潜在的细微的差异造成了事实上的巨大的差异！这些细微的差异最常见的就是消极的心态，那么巨大的差异就是成功和失败。”一个人面对失败所持的心态往往决定他一生的命运。消极心态使人沮丧、失望，对生活和人生充满了抱怨，自我封闭，限制和扼杀自己的潜能。积极的心态有助于人们克服困难，使人看到希望，保持进取的旺盛斗志。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



开店前要对社会趋势进行研究

据《史记·货殖列传》记载：秦末战乱之中，各方豪杰争取金玉，而一个姓任的却“独窖仓粟”。以后，楚汉相占淮阳，“民不得耕种，米石至万，而豪杰金玉俱归任氏。”任氏致富的原因就在于他预测社会形势对商业的影响，所以取得了成功。《夷坚志》也有这样的记载：宋代绍兴十年七月，临安城烧起一场大火，一位姓裴的商人宁愿放弃自家在火灾区的店铺，组织人力四处采购建房材料。火灾过后，市场急需建房材料，朝廷给予免税优惠，因而裴氏借机经营建筑材料获得巨额利润，大大超过了自家店铺在火灾中的损失，这也是正确预测火灾后市场商情的结果。

而现如今，在生意场上常有这种说法：“市场预测不可少，盲目经营不得了”，“按人口做饭，靠预测经商”，“拉车先看路，经商先预测”。这些经验之谈都是在强调经商离不开市场预测。

什么是市场预测呢？市场预测就是指通过各种手段取得大量信息，经过分析研究和计算，测算未来一定时期内，市场需求与供应的变化及趋势，使经营计划有预见性和主动性，把生意搞活。预测是建立在科学与理性的基础之上。要想得到一个精确的预测结果，你需要研究以下四个方面。

1. 研究当前社会的热点

当前的社会热点是一个很明显的赚钱机遇。因为是大家在关注的，又是大多数人所追求和热捧的，所以你把握好了这个机遇，就会有很好的市场前景。社会热点有很多，因此赚钱机会也有很多。你可以从不同角度、不同方面去考察和把握。20世纪末，英国查尔斯王子准备耗资10亿英镑在伦敦举行本世纪最豪华的婚礼。这一消息立即成为社会热点，商人们都绞尽脑汁，想趁机赚一笔。糖果厂将王子、王妃的照片印在糖果纸和糖果盒上，纺织印染厂设计了有纪念图案的各种纺织品，食品厂生产了喜庆蛋糕与冰淇淋，除此之外，还有特殊意义的纪念章等各类喜庆装饰品，就连平常无人问津的简易望远镜，也在婚礼当天被围观的人群抢购一空，那些精明的商人为此狠狠地赚了一笔。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在经济飞速发展的现在，热点层出不穷，只要你留心观察，在你的周围每天都会有大大小小的热点和公众话题。20世纪90年代，全国的申办奥运会热、亚运会热、香港回归热、足球热、股票热、房地产热等热点不断。而在你所生活的城市也存在着局部的热点，如举办风筝节、鲜花节、啤酒节、旅游节、经贸洽谈会、申办卫生城市等热点及公众话题。对于精明的商人来说，热点就是商机。在发现热点商机的同时，也要注意潜在热点的预测和发现。也就是在热点还没有完全热起来之前就有所预测，有所准备，那么你就能先人一步，更胜一筹。

2. 研究大家都热衷什么

其实大家所热衷的也就是代表大多数群众的选择和方向。在你既缺乏本钱，又没有什么经商经验可谈之时，你不妨研究一下大家都在做什么。先“随波逐流”，也不失为一种“偷懒”的选择。也就是看看市面上什么东西最畅销，你就迅速加入到这个行业中去。在这之前，不妨先给别人打工，向做得好的人虚心学习，学习他们经营的长处和经验，慢慢地积累资金和经验。在各方面时机都成熟的时候，迅速找准定位、“独立门户”。但是这样也有一定的风险，就是竞争对手的实力可能会比较强大，而且你也面临商品市场饱和的风险。因此在做出决定之前你一定要慎重考虑。

3. 研究生活节奏的变化

21世纪，生活节奏越来越快。浪费时间等于谋财害命的价值观念深入人心。而这种快节奏的生活方式必然会产生新的市场需求，用金钱购买时间，是现代都市人的选择。所以，精明的生意人就是看到这一点，做起了各种各样适应人们快节奏生活需求的生意。比如，在吃的方面，方便食品和各种快餐应运而生。在穿的方面，由于生活节奏加快，人们偏爱随意、自然、舒适、简洁的服装，休闲服装火热大卖。在行的方面，拥有私家车对先富起来的人来说已成为现实，出租业已由城市向乡村发展，小型省油的家庭用车也越来越普遍；通讯业迅速崛起，各类通讯工具不断更新，新型的手机功能越来越全。在服务行业，各种家务钟点工、维修工、物业管理服务、快递、送货服务、上门装收垃圾、电话订货购物、为老年人预约上门理发、看病治疗等也都是随之而来的新项目。像这些都是快节奏的生活带来的新的需求和消费市场。这就需要你好好研究把握，不要错失良机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



4. 研究人们生活方式的变化

现如今，绝大多数人的温饱问题得到了解决，人们更多地追求个性完美和精神层次的享受。而围绕着人们新的生活方式，人们生活观念的改变，也会产生更多新的市场需求。

比如说现在护肤品的消费越来越高。这以收入较高的城市中青年女性最为突出，因为爱美之心，人皆有之，每个人都想要完美肌肤、青春永驻。所以她们需要各种各样的护肤美容商品和美容服务。而现在这个社会，不仅女性，男性也越来越关注自己的外表。男人用美容商品，进美容院，在今天也不是什么新鲜事了。这也不失为一个良好的商机。

人们在追求外表美的同时，也越来越追求健康了。身体健康长寿，是每个人的良好愿望，围绕着人们追求健康长寿的心理也会有许多商机。如现在都市兴起的各类健美俱乐部、健身房、乒乓球馆、保龄球馆、台球厅等日益红火。

人们物质生活富裕了，丰富多彩的精神文化生活成为新的追求，高雅的精神文化产品和相关服务逐步形成一种新的产业。双休日的实行，节假日的增多，使得闲暇时外出旅游的人越来越多，与此相关的旅游服务业和各种旅游产品发展前景也十分广阔。

像这些新的市场需求都是生活方式的转变带来的。这里面蕴藏着巨大的商机，需要你仔细地研究和把握。

所以从这些方面综合看来，新手们在开店之前做好预测工作是必不可少的。只有这样，才能够发现变化所带来的现实需求和潜在需求，在风云变幻的商场中把握商机。

做好开店前的市场调查

开一个小店，虽然不用像大投资那样请专业人士做市场调查和商业计划，但必要的市场了解还是必需的。俗话说“隔行如隔山”，所以开店前一定要认真做好一切准备活动，这对日后小店的经营有着重要的影响。开店前能否做好全面的的市场调查关系到你的小店能否在市场上立足，以及

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

将来能否更好地发展和壮大。

那么，市场调查一般包括哪些因素呢？小店开得越大，调查的内容就越详细，这样可以最大限度地降低投资风险。市场调查的内容通常包括以下6个方面。

1. 政治、经济环境调查

政治环境调查与分析，包括国家或地区的政策、方针、方向、法规与法令，如工商法、商标法、广告法及有关各种店铺性质的优惠政策。对于小店店主来说尤其要了解清楚个体店铺、私营店铺与合伙经营的有关政策。如欲开店者，可到工商注册管理部门索要有关知识小册子。经济环境调查包括消费者工资收入、经营商品消费所占的比例、消费水平与消费结构、城乡居民存款多少、货币稳定情况等。

2. 街区文化调查

该调查包括当地街区居民区各类消费者对所营商品流行与款式变化的态度，包括创新、追赶、跟随、滞后、抵制中哪一种；各消费层次的教育程度和文化水平；宗教信仰与风俗习惯；职业构成与分布；家庭大小与家庭构成；人口规模与人口结构；人口密度与人口迁徙流动、结婚率、出生率与死亡率；中青年妇女的就业状况与生活条件、人们的价值观与审美观等。

3. 消费者购买需求调查

该调查包括各类商品的现有和潜在购买人数与阶层、大致的需求量、消费者的购买水平、产品需求的变化趋势；消费者购买的影响因素、消费者的购买欲望和动机、市场上比较受欢迎的品牌、消费者购买名牌商品的主要原因；与自己的小店同等规模的其他小店的经营状况等。

4. 小店所属行业竞争调查

该项调查，就是对竞争对手与竞争产品的调查，是开店重要的准备内容。竞争调查主要包括竞争对手的经济实力与技术实力，竞争对手的产品市场占有率，竞争对手的管理水平与营销策略、竞争对手的经营目标与发展战略、各竞争对手之间的抗衡关系，主要竞争对手销售店面周边信息，竞争对手新产品开发的速度、性能等。

5. 产品技术调查

此调查包括特定消费者对特定服装款式的评价、意见和改进要求、新

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



上市商品的新功能和新用途及流行的可能性；调查研究推广新款式的应用领域和如何延长新款式的流行周期、市场新开发产品的上市速度及更替淘汰率；产品的包装情况和商标品牌情况等。

6. 销售渠道调查

这项调查包括零售店、代理商、批发商场和常年大用户的渠道情况。

小店店主怎样才能有效地做好上述各项调查呢？一般有如下几种方法可借鉴：

1. 询问调查法

调查店主或调查员直接接触被调查对象，通过询问的方式收集商品有关信息的方法称为询问法调查。询问法按接触方式不同可分为三种，即走访调查法、信访调查法和电话调查法。

（1）走访调查法。走访调查法是调查人员面对面地对被调查对象提出有关问题，调查者当场记录的一种询问法。一般情况下，走访调查获得的商品信息资料，回答率和真实性都较高，感性认识较强，能比较形象地感知势态。这种方法的不足之处是容易受调查人员的态度、情绪、语言等影响产生一定的偏见和误解。

（2）信访调查法。信访调查法是调查人员把事先精心设计好的问卷以信函的方式寄给有关的被调查对象，请他们填好后寄回的一种询问调查法。这种方法有很多优点，如被调查对象可以不受调查者外貌和情绪的影响，完全自由真实地填写自己的见解，并有充分的时间思考问题，还可以用电子邮件进行调查从而扩大调查的覆盖面，减少总成本，节约时间。

（3）电话调查法。电话调查法是根据特定对象的抽样要求，用电话的方式调查询问意见和信息的一种询问调查法。小店为了保持长期客户，增加感情联络，尽可能地建立一些电话联络网。这种方法的优点是能迅速及时地收集急需的信息资料，对有些不便于当面回答的问题，在电话调查中可能得到解决。这种方法的缺点是，由于通话时间不能太长，对问题的讨论不深入，不能讨论一些较为复杂的问题。

2. 观察调查法

观察调查法是调查人员亲临所要调查的现场进行实地调查，或在被调查者毫无察觉的情况下进行调查统计的一种方法。观察法经常被用来调研

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

服装产品与穿着的外观、色彩、款式、面料、包装与客流量等。如一些小店的店主会定期到其他商店的销售货架旁边，或专门到电影院门口、上下班时间的十字路口、繁华街区等地方，观察各种各样的消费者的穿着和新的流行信息，用于开发自己的产品。还可以利用亲自站柜台、参加各种订货会、展销会、流行发布会、设计大奖赛、学生毕业设计作品展等机会，观察并记录有价值的信息。

3. 实验调查法

调查先选择较小的范围，并在一定控制条件下对影响商品销售的因素进行实验，然后对结果进行分析研究，进而在大范围推广的一种调查方法。

确定新店的客户源

由于不同产品的价格和档次不同，针对的细分市场也会不同，因此，在决定开小店前，首先要确定你所针对的目标客户。也就是说，开店前，必须对你选定商圈顾客的年龄、收入、性别、职业等进行详细的市场调查，然后依据这些调查结果开设店铺和设计经营原则。例如，你想开家女性服装店，目标顾客或许是家庭妇女、或许是职业女性，也可能是前卫女孩，则店铺格调、服装款式等肯定有所不同。要确定客户源，就要对客户进行细分。不同的标准有不同的分法。按职业特点可分为，学生、公司白领、政府公务员、自由职业者。按年龄可分为，老、中、青。还可以有组合，比如年轻的公司白领等。对顾客进行了细分以后，就要根据自己店铺经营的商品来确定主要的目标顾客。我们以玩具店为例说明。

我们根据玩具店的特性，可以把顾客分为四大类：

1. 孩子

玩具最初就是为孩子们而设计的，他们是最传统的顾客。但是，这也是最特殊的一类顾客，因为孩子们并不能真正购买，他们的父母才拥有购买的决定权，因此，店主在面对这类顾客的时候，既要投孩子们所好，也要赢得其父母的心。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 家庭群体

这类群体通常晚饭后或周末空闲散步时，喜欢热热闹闹地来到玩具店，在这里痛痛快快地消磨两三个小时。孩子闹，大人笑，他们在增加你的营业额的同时还为你的玩具店做了免费的广告。

3. 学生

学生人群和白领人群相似，唯一不同的就是他们所能支配的金钱一般没有白领那么多，但是这并不妨碍以这类人群为目标顾客的玩具店的经营。如果你的消费群体是白领，你可以购置一些较为昂贵的大型的玩具；而面对学生消费群体，你可以购置较为小型的玩具。一般玩具的租赁价格比较便宜，无论是白领还是学生都能承受得起。

4. 白领阶层

此类人群在工间或下班以后，并不着急往家赶，而是找一个地方喝点东西、聊一聊、玩一玩，如果你的玩具店经营得足够好，并且有专门玩玩具的场地，他们会在这里逗留，甚至还会选择这里作为和恋人首次约会的场所。第一次相见的青年男女往往不知所措，如果能有玩具打开谈话的缺口，他们会很容易发现彼此的共同点。

当然，对于开店创业者来说，无论选定哪一类人群作为自己的主要顾客，都必须有固定的顾客群。这也是开店之初遇到的最难且需要花费大量精力去做的事情。但是，只要能确定自己最主要的顾客群，也就确定了经营的产品和大致方向。

选择最有发展潜力的行业

每一个开店创业者都希望自己选到有发展潜力的项目，能够在所选的行业领域顺顺利利地走下去，即“即使自己选的不是一只飙升股，也应该是一只潜力股”。很少有人愿意不停地更换行业。当创业者将资金投出去以后，就希望自己的生意能够长长久久地做下去，甚至有些人还幻想自己的店铺或公司能一代代地传下去，并且做大做强。

这种想法确实很完美，但这种想法实现的可能性并不是尽如人意。阿

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

姆斯特丹斯特拉提克斯集团针对公司寿命所作的一次调查显示，在日本和欧洲，所有大大小小公司的平均寿命只有12.5年。

要想事业长兴不衰，的确不是一件容易的事情。如《财富》杂志评出的全球500强的跨国公司，其平均寿命还没有一个人的寿命长。按理说，这些公司企业网罗世界一流人才，拥有坚实雄厚的资金实力，有一流的管理经验，有最先进的技术，并且每个公司在行业内都具有独一无二的垄断地位，无论从哪个角度来看，这些企业或公司都应该生生不息地发展下去。可结局就是事与愿违，愿望只能是愿望，并不是所有的愿望都能变成现实。

虽然任何店铺和公司都有倒闭的可能，但我们总应该尽最大的努力，尽量使其长寿，正如同我们不可能使个体长生不老，但通过人类的努力，人类的个体寿命可以大大延长。

那么，我们应该在什么时候来做这种延长店铺寿命的工作呢？是等出现危机的时候吗？很显然，到那时已晚。这种工作应从刚开始开店选择项目就着手进行。就像我们人类为了自身的健康发展而开展的优生优育工作一样，从一开始步入生命的第一步就抓起。当孩子生下来后，再做好预防疾病的工作，充分供给营养，使其健康发展。

所以，创业者应该找出最有发展潜力的行业。这是创业时“优生优育”的关键。

那么，哪些行业最有发展潜力呢？

通常来说，有发展潜力的行业具有以下基本特征：

1. 新兴的朝阳行业

当这个行业刚刚兴起的时候，几乎很少有人涉足或者大多数人都还没有看到该行业所潜在的巨大商机。如1974年，英特尔公司推出8080微处理器的时候，微电脑行业就是一个新兴的朝阳行业。这个行业刚刚兴起或者正在兴起。当时涉足此行业的人可以说寥若晨星，全世界只有几个人意识到了这个小小的东西将改变整个世界。然而，盖茨却从中看到了该行业潜在的巨大商机，果断地进入了该领域。1975年，他们在人们还不知微电脑为何物的时候就成立了微软公司，并且把公司定位于微电脑软件的开发。后来，微软相继开发了MS-DOS系统和如今风靡全世界的“视窗”软

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



件。事实证明，这一新兴的朝阳行业具有极大的潜力，正因为如此，二十多年来，盖茨和他的微软帝国越走越快，越发展越兴旺，如今，微软公司依然是全世界软件行业的领头羊。

2. 高风险、高收入的行业

最有发展潜力的行业之所以一般是高风险的行业，就是因为这些行业均是一些超前的行业，只有具有超前意识的人才能预测到这些行业巨大的发展前景。但同时，由于行业的过于超前，有时则难以取得社会的认同，如生产出的产品太超前，市场不认同。我们设想，假如格兰仕在20世纪70年代就从事微波炉的生产并把产品投放到市场，则肯定要冒极大的风险。道理很简单，市场没有这样的购买能力，这就如同你要在一个穷得连衣服都穿不起的市场去推销皮尔·卡丹、金利来等名牌服饰一样，肯定会亏本。当然，高风险总是与高收入相对应的，一旦投资成功，由于产品稀少，就有可能迅速占领市场，带来可观的回报。

3. 顺应市场经济的发展潮流，符合市场要求的行业

格兰仕的发展就是瞄准了市场经济的发展潮流，生产出了符合市场要求的微波炉。格兰仕起初只是一个乡镇企业，生产羽绒被。为了企业的再发展，1991年，总经理梁庆德率领一班人进行了历时一年的市场调研。在调研中，他们发现，随着经济的发展和居民居住条件的改善，人们的生活节奏空前加快，人们的生活品位在不断地提高，人们的厨房消费需要一次大的革命。在厨房消费革命中，市场急需一种无火无烟、烹调速度快、省时省事、清洁卫生的厨具——微波炉。而当时的中国市场，生产微波炉的企业还不足十家，城市微波炉普及率还不到1%，中国有数亿个家庭，市场潜力巨大，有着极为诱人的市场前景。于是梁庆德等人果断地作出决定，进军微波炉生产领域。这一举措为格兰仕的腾飞打下了坚实的基础，从而使格兰仕成了家电行业的“新贵”。

4. 政府支持且有益于社会的行业

创业者如果不了解政府支持什么反对什么而盲目开店，其结果只能自寻烦恼。如国家这些年大力倡导和支持环保企业的生产和发展，在政策、资金各方面都给予优惠，相反，对污染环境的企业则采取了限制发展，直至取消关闭的政策。这时如果你要创办一个污染环境的小造纸厂，你这个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小造纸厂能有生命力吗？肯定不会。因此，看行业有无发展潜力还应看政府的态度。

上面所说的只是具有发展潜力的行业的基本特征，并不完全包括有发展潜力的行业。但如果创业者能从这几个方面去研究，就一定能找到一个具有发展潜力的行业，然后作出自己的正确择业决策，并把选择的失误降到最低限度。

做好开店资金规划

开店的资金投入是不能少的。店面的布置，耗材和装饰品，进货，必要的设备，这些都是前期投资的重点。而且，在耗了这么大投资之后，谁也不能保证店门一开，就能够生意红火。这就需要你合理支配手中的资金了。

首先要做的是准备好至少维持三个月甚至半年以上的周转资金。资金越充裕，就越有生存的空间。在商场中，如果各方面能力相当，那么就比谁手中的钱多。谁的钱多，谁成功的机会就越大。还要提醒新手注意的是，一般来说店小风险小，但收益也少；店大收益大，但风险也大。因此，新手开店时一定要从自己的资金、物力以及经商技能、销售能力等实际情况出发，量力而行地去投资，而不要盲目地进行前期投入。比如说，某个体经营者准备开办一个店铺，如果他只有2万元的资金可供支配，那么，他就只能从这个本钱出发考虑自己的投资规模，或开设小百货店、小食品店，或经营一些蔬菜、水果等。

此外，新手还必须认识到，即使你有足够的资金，也不能盲目地进行前期投入。并不是你个人有多少钱就可以开多大规模的店，开多大规模的店是由“可供支配”的钱所决定的。所谓可供支配，还包括支付借贷、进货赊欠等方面的资金。这里面就有很大的学问了。

新手开店之初募集资金往往特别艰辛，还会面临很大的风险。这就要求你在支配资金时，应慎重考虑以下方面。

1. 要有一个长期资金收支计划

任何有计划的事情总会做得比较顺妥。资金投入不是一件小事，更需

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



要有一个长期的资金收支计划，这样比较方便你以后的投资和资金规划。这就要求店主要对店铺长期的收支作个估计，这个估计是建立在对店铺所处商圈调查和对竞争对手分析的基础之上的。一般来说，估计要保守一些，不要过于积极。

2. 要确定适当的店铺规模

在确定店铺规模的时候，不要对市场评估过于乐观。最好是采取七分稳健、三分积极的方式，以稳健为主。铺面的大小，基本上是以消费者需求、店铺操作、竞争环境为依据的，再配合商品组合计划来决定其基本规模。比如说店铺的顾客一般是每日购买生活必需品的人群，这就包括食品和饮料，因此经营者可以根据店铺所在位置周围辐射范围内的日均顾客人数及购买力等情况来确定店铺的规模。

3. 要有一个模拟投资计划

模拟投资计划主要有以下几个方面：

（1）预估开店后各月份的销售额。你可以根据顾客的增长、物价上升、竞争店数和阻碍购买行动这些因素作为参考来进行预测。如果计划在有竞争店的商圈开店铺时，那么就需要先在竞争地区进行营业额预测，先预测一下竞争店对店铺的影响，如果有对购买行动阻碍的要素，则以计划的营业额预估资料为参考，并预测影响的结果。

（2）设定如何取得调度资金。你要记住一点，任何资金的取得都是需要成本的，都不会平白无故的获得。所以你应该准备好自己有限的资金来取得调度资金。

（3）店铺内部装潢、杂项设备、备用品等的费用。这些杂七杂八的费用，总的算来也是一笔不小的投资。你在投入这类费用的时候，可以和一些企业互换资源，比如为这些企业做广告，以便能够吸引这些企业为店铺承担这部分产品的费用。

（4）租金费用。租金费用是相当大的一部分投资。即使是自有店铺，也要学会将店铺作为固定资产来进行折旧。如果是租店铺，最好一次性地将合同时间签久一点，避免房价抬高给你带来的额外投入。

（5）制订一个收益计划。收益计划应从现有的状况、竞争关系，来推定各月份的毛利率、毛利额。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你只有懂得了如何支配资金，才能够将自己的店铺带上一个正规化的道路。新手开店尤其要注意，如果你的资金环节出了问题，很可能就会给自己带来巨大的损失，所以千万不可掉以轻心。

筹集足够的启动资金

开店对于很多人来说是相当具有诱惑力的，但也有很多人望而生畏。无疑，最主要的资金问题就是相当令人头疼的问题。资金不足让许多人面对自己的梦想只能望而却步，少量的资金对需要大投资的店面来说只是杯水车薪。所以，根据自身的实际情况来进行店面的选择和设置，将会是一个关系开店能否成功的重要因素。俗话说，“巧妇难为无米之炊”，筹资可能会是令很多开店商人头疼的问题。常用的筹资方式主要有：

1. 向亲朋好友筹资

开店时，如果个人资金不足，可以向亲朋好友去借。但毕竟是有求于人，张口借钱也不是一件受欢迎的事。所以，在借钱的时候应该注意以下几点：

（1）勤借勤还，再借不难。借钱一定要当场说明还钱时间，而且要准时归还。最好打一张欠条，写明借钱数目和归还时间，让对方放心地把钱借给你。若向对方借钱时间较长，考虑到物价变动等因素，归还时可准备一点礼品，以弥补对方受到的损失，以后再借钱时就更加顺利了。

（2）要看对方与你的关系。如果是关系密切的人，而且你也了解他的经济状况，不妨直截了当告诉对方自己急需借多少钱。如果与对方关系一般，则应委婉一些，用商量的口气。借钱时一定要记住一点，不能口气强硬，不然会使别人反感，导致借不到钱。

2. 共同出资

现在合资企业的市场是越做越大，合资开店也越来越多。什么是合资企业呢？亲戚、朋友或同事共同出资开办企业，就是合资企业。这样除了能分散个人投资的风险外，也能有较多的投资选择，还会有充足的资金支持生意。但是要注意共同出资人的投资理念是否一致、分工角色怎么样，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



根据投资确定股东，协商并明确分工和管辖范围，以免日后因为利益问题引起争执、造成损失。

3. 融资

对于开店人来讲，由于资金并不是很充裕，因此需要融资的可能性很大。开店人在融资时，要注意以下几点：

（1）结合自身情况寻找最佳融资方法。融资有各种不同的方式，每种方式都有它自己的特性与优缺点，在衡量时，必须同时从事业的观点及你自己的情况出发。理想的融资方式应具备如下特性：

①不需担负个人方面的责任。

②不需要太多的担保，最好完全没有。

③能享受最低的利息。

④能提供最长的偿还期限。

（2）以最少现金支出来换取最大额度的融资。这是关系到店铺是否能支撑下去的一个关键因素。为了尽量节省成本，除了在价格方面需要协商及议定外，付款条件与融资贷款的额度与方式更是需要妥善地商议。

不过采用这种方式应该注意，世上绝对没有任何一种融资方式能够同时兼备上述所有的优点。因此，要求你制定优秀的投资方案，增加银行方面的信心。供应商的融资贷款虽然不需负有个人方面的责任，但是它的偿还期限十分短。因此，店主必须考虑本身的情况以及经营的各种特性，选出最适合自己的融资方式。再就是要尽可能地将偿还期限拉长，这比降低利息或是保障贷款安全还要重要。另外，融资的目的是投资，使店铺顺利起步经营，并且使其扩大规模，增加利润。因此，融资而来的钱应该专款专用，不能轻易花掉，更不能挥霍浪费。

4. 贷款

金融体系贷款：创业者还可以根据开店资金的需求额度、用途、资产状况，以担保性资产抵押或无担保性之小额消费、信用等方式，向金融机构申请短、中、长期贷款。贷款这种方式是有一定风险性的，你要实际考核一下自己的能力，是否能够在有限的日期内偿还贷款。如果不能的话你还是要慎重考虑。

非金融体系：是指资金由私人借贷取得，注意不要借高利贷。这种风

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

险相对向金融体系借贷来说更大。如果你没有十足的把握，最好还是不要采用这种方式。尤其是一些小店生意，本来就没有多少资金和利润可赚，如果陷进这样的深坑里，到时候利滚利，你就真的无以偿还了。万一投入本息无回，将会造成重大损失。

5. 自有资金的积累

如果自身有条件，开店资金最好是从自己的储蓄金或变现自己的动产和不动产来筹集，这是风险最低的方式，也不会为此承受更多的压力和痛苦。一般来说积累自有资金要靠储蓄，即存钱。要想存住钱，就要养成良好的习惯，在积累资金时最好注意以下几点：

（1）掌握消费时间。新商品刚上市时，价格往往是很昂贵的。而在不久之后，由于换季（如服装）或者新品上市，就会逼着其价格降下来，因此，我们可以等到新产品（如计算机和电子设备等）上市后开始降价时再买，这样可以替自己省下些钱。

（2）延迟损耗性开支。有些商品的使用寿命是可以人为延续的，如家电等，可以细心使用、延长寿命，达到节约开支的目的。

（3）限制积压性开支。开支要有计划，不能只凭个人爱好和兴趣购买，也不能跟风购买，而要根据顾客实际需要来进行购买。不是特别需要的商品最好先不要买。有些购买的商品还会随着时间的推移，存放几年之后老化变质而自然贬值，或者因为商品更新换代而无形贬值，这都会带来很大的浪费。

（4）杜绝有害性开支。有些开支不仅无益，反而有害，这就需要店主睁大眼睛，看清利弊。

（5）减少浪费性开支。因经营习惯引起的浪费最易被忽视，这种浪费性开支累积起来其数量是很大的。这就要求我们要随手关灯、节约用水用电等。

（6）避免盲目性开支。无目的地赶时髦、凑热闹，盲目抢购目前不需要的商品，是储蓄的首要敌人。因此，在花钱之前应该深思熟虑，精打细算，不是必要的开支，即使贱如泥土，也不能轻易购买。

（7）存款目标要大。某心理学家认为：“要想存1万，应先以10万为目标。”这样的话，即使你目前收入不高，但日积月累，也能有可观

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的积累。

筹集资金是一个漫长而艰巨的过程。筹集资金的方式是多种多样的，只要你的路子多，筹集资金自然就不是一件难事。如果你有做生意的想法，就应该做好筹集资金的准备。相信只要你处处用心，财富慢慢就会聚沙成塔，为你所用。

开店要头脑灵活，以变制变

我们生活在一个瞬息万变、日新月异的社会。环境不是一成不变的，市场也不是一成不变的。在复杂的环境当中，保持理智清醒的头脑，才能够遇事沉着冷静、在变中求稳、“以动制动”。

伟大的科学家爱因斯坦曾说过：“机遇只偏爱有准备的头脑。”这里的“准备”主要有两方面的内容：一是知识的积累。没有广博而精深的知识，要发现和捕捉机遇几乎是不可能的。二是思维方法的准备，只具备知识，而没有可行的思维方式，就看不到机遇，只好任凭它与你擦肩而过。这也说明了头脑灵活的重要性。为什么有的人适合开店，有的人不适合开店呢？就是因为有的人头脑比较灵活，遇事可以从多个角度分析，而有的人就比较固步自封、墨守成规。他们不懂得与这个世界齐头并进，根据环境的变化转换自己的思维。

我们不妨举个例子来说。在某城有个只有初中学历的小伙子开了家电器铺子，不到三年的时间就开出了二十多家连锁店。这是为什么呢？因为他开店有一个诀窍，就是平价出货，但他做生意从来不亏本。因为，虽然他卖电器不赚钱，但是他却赚了人气。因为人气大，所以靠卖小配件——像电池、天线、耳机、磁带、机柜这些小东西赚钱，由于顾客一般不太计较这些产品的价格，又是急需，大多愿意一起买。再加上这些小电器的利润都比较高，量一做大利润也就很可观。厂家也因为量大，免费来给他店里打广告，他又白白赚一笔广告费。更重要的是厂家有年底销量返点，还是因为量很大，返利也就很可观。这就不难看出，这个小伙子的头脑是相当灵活的，在生意场上知进知退，懂得利用优势避开劣势，从而取得了成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

脑袋灵活的人总是能从各种各样的微妙变化中捕捉到商机。例如各类报纸、杂志、广播、电视等新闻媒体每天播放的大量新闻信息中往往蕴含着无限的商机。我们来举个大家熟知的例子。在洛杉矶奥运会开幕之前，美国一家电视台播放了一条新闻：中国的熊猫将去美国“做客”展览。一位有心的商人根据这条信息当机立断联系服装生产厂家，赶制了印有熊猫图案的旅游帽和运动衫。在熊猫馆开馆那天，洛杉矶骤然掀起了一股“熊猫热”，连老太太在看了熊猫之后也喜滋滋地买一顶“熊猫旅游帽”戴在头上，年轻人以穿“熊猫衫”为时髦，于是，那位商人就这样地发了一笔“熊猫财”。

只要头脑灵活，即使开小店也能赚大钱。有家桂林米粉店，店面本身很小，不足十平方米，五张餐桌，店面干净整洁。店里一共六人，三个厨师，年轻老板娘夫妇和一名打杂工。顾客进店，老板娘笑脸相迎，有什么问题时，老板娘总是用“好不好”这样征询的语气，让人感觉自己不是顾客，反倒像是她的朋友。当然，态度是一方面，最重要的还是小吃本身，味道重有重的特色，淡有淡的韵味。先抓住了顾客的胃，再加上老板娘的好态度，小店生意做得红红火火，不光有回头客，吃饭高峰期，店外还排着长长的队伍。所以就在这时，聪明的老板娘根据眼前的形式，把一些特色小菜，比如豆腐干，卤鸡蛋，特制鸡腿，甚至特色青菜单拉出来，每份也就两到五块钱的样子，随餐推销，基本上一推一个准，为小店盈利不少。

所以，聪明的人总是时刻注意外界环境的变化，与时俱进。在从事手头工作的同时，注意捕捉取得突破或成功的时机，这就是钱财机遇两不误。他们总是时刻保持与外界的联系，哪怕一点风吹草动都能引起他们的兴趣，从而发现商机，甚至与人交谈的过程中都能捕捉到商机。这与他们灵活的头脑是分不开的。

瞄准“嘴巴”开店最靠谱

吃饱肚子是人类生存的第一要求，俗话说：“民以食为天”。中国古代的哲人也曾说过：“食色，性也。”意思是把吃饭这件事看成了人类的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



本性之一。这些话表明，“吃”对人们来说是头等大事。也有人说，衣、食、住、行乃是人们生存于世的第一要素，更有人把人生的全部内容都归结为“吃、喝、玩、乐”四个字。

随着社会的不断进步和时代的发展，人们对于吃的期望和要求也日益增加和提高，已经逐渐从单纯的生理需要演变为更多地追求心理上的满足。这一变化，使得瞄准“嘴巴”的赚钱法更加大行其道。

瞄准嘴巴赚钱，你可以投资如下餐饮业：

1. 小吃店

小吃店不同于其他餐饮店，它具有投资少、操作简单、见效快的特点。小吃店一般请1~2个人即可，能放下七八张小桌的空间就行，店铺适当装修，尽量给人以明亮整洁的感觉即可。小吃店的位置可设在车站、闹市区、居民区、商业中心、公园、学校附近，现在全国各地都在兴建小吃一条街或小吃城，这些都是开小吃店的好地方。

有吃聚集的小吃城或一条街一般很快名声在外，是聚客的最佳经营场所。开小吃店切忌把各种风味小吃都聚在一起，应当重点推出1~2种风味小吃，作为你的特色，顾客越来越多，小吃店的名气也就越来越大。

2. 咖啡店

随着社会的不断发展进步，咖啡已不再是奢侈品的象征，成为大众化的饮料，喝咖啡的风尚已为我国大众所接受，特别深受年轻人青睐。过去宽敞华丽、标价昂贵的咖啡厅逐渐被讲究个性与情调的小咖啡店所代替。咖啡店的位置最好选在大学区、商业区、宾馆及城市比较繁华的地带。咖啡店最讲究情调，因此营造最具特色的情调是经营咖啡店特别重要的环节。而情调的营造又往往通过装饰来反映。不同风格不同追求的装饰会营造出不同的情调，或浪漫，或温馨，或素雅，或幽远。装饰上可采取明朗活泼的色彩，也可采取柔和多变的色彩；或采取引人遐思的烛光烘托。在咖啡店四周墙壁上可贴一些世界名画或诸如海滩、日出等风光照，也可在店内摆放几盆盆景，使店内显得生动活泼而不失静谧，还可播放一些舒缓轻柔的音乐。咖啡店除了卖咖啡之外，还应有茶和饮料，还可以准备一些西式糕点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 面食店

面食是一种普通、经济、实惠的食品，在全国各地都很普及，仅风味特色各不相同而已。经营面食的主要优点：一是投资不大；二是操作简单，不需要特别的技术，几乎人人会做；三是面食价格比其他饭菜便宜，味道多样，适合不同口味的普通大众就餐，一般每天都能达到一定的营业额。但是经营面食，顾客的周转速度一定要快，尽量不要让顾客占用太多的时间，关键之一就是不要让顾客在餐桌前空等，为此，开面馆一定要多准备几个大锅和几个小锅，确保面条能尽快上桌，不让顾客等得太久。

4. 啤酒屋

现在，越来越多的年轻人喜欢喝啤酒，啤酒已逐渐成为一种普及饮料。虽然很多餐馆都经营啤酒，但不过是为下菜而喝。目前市场上专门经营啤酒的店不多。所以，开一家啤酒屋很容易赚钱。尤其是炎炎夏日，啤酒生意更是火爆。开办啤酒屋，需要找一个好的营业地点。店铺一般可设在大学附近，或闹市区，或娱乐场所附近。只要是年轻人容易聚集的地段均可。啤酒屋的装修要格调高雅，最好能营造出一种独特的氛围，啤酒屋的取名也很关键，一定要雅而特别。啤酒的种类很多，主要有散装啤酒、瓶装啤酒和简装啤酒。一般人讲的扎啤就是散装啤酒，这种啤酒市场潜力更大。另外，在经营啤酒的同时，还需经营一些糕点和饮料。

瞄准嘴巴开店，你还可以开水饺店、烤肉店、食品店（保健食品、速冻食品、儿童食品等）、茶餐厅、火锅店等。

瞄准女人和孩子开店

1. 瞄准女人开店

犹太人是世界上公认的最会做生意的人，他们的生意经里面有这样一条：“经商要瞄准女人。”这条生意经是犹太人4000年来不可变更的公理。的确，女人天生有许多区别于男人之处。女人爱美，往往不惜代价来打扮自己，或把钱花在美容美发上，或花在服装上，或花在饰品上。如果你想赚钱，你就要牢记一句话：钱揣在女人的口袋里。但是，如果你想放

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



弃女人而总想从男人身上捞一把的话，那你就大错特错了，因为你连赚钱的方向都搞错了，不亏本就算你走运。实际上，男人往往没有消费金钱的权限或者癖好，所以，以女人为对象的生意容易做，而赚男人的钱则要比登天还难。另外，女人往往有着较强的虚荣心，喜欢同其他女人攀比，更喜欢夸富，所以女人为了做到这些往往出手阔绰。

相关调查表明，女人非常会花钱，她们的消费在大多数情况下属于一种非理性行为。而男人在任何时候都精打细算，唯独给女人花钱时会表现得非常大方。只要是女人喜欢的东西，不管价钱多高，钞票都会大把大把地扔出去。所以，如果说男人是这个世界的中心，那么，女人就是男人的中心，围绕中心的中心做生意，不赚钱才怪呢。

当今社会，女人既创造物质财富，又是消费对象；既是家庭的“女掌柜”，又是商界的大主顾。看来，女人才是经商者赚钱的主要对象。所以，开店做生意，要瞄准女人、认识女人，研究和掌握女人的消费变化和消费心理，让女人不断地为你掏腰包。下面是赚女人钱的一些主要途径：

（1）抓住女人消费的攀比心理。抓住了这一点，也就抓住了赚钱的机会。女人看到别的女人有的东西，一定也想拥有，就像小孩看到别的小孩有一个玩具也想要一个一样。

（2）抓住女人的婚礼。结婚是女人一生中最重要的一件事，所以，凡是跟结婚有关的一切琐事都是她们最关心的。因此，“结婚系列市场”就成为商人的重要目标。

（3）抓住女人爱美容的特点。上海有家专营美容用品的小店铺，集各种家用电吹风、睫毛卷夹、卷发器、按摩器、蒸面器、描眉机、扫斑机、磨皮机、离子喷雾机、电子面膜机于一室，形成美容器具总汇，结果大受女人欢迎。这家仅20平方米的店铺，周营业额超过5万元，无疑，这家店主对女性消费特点了如指掌。

许多人或许发出过这样的感慨：为什么“流行”的力量这么大？其实，这是人之常情，是从“别人有的东西，我也想拥有”的心理演变而来的。

“流行”一词本身就含有新鲜、时髦的意味。一般情况下，新鲜的事物总能引起人们的注意。眼看着别人有新东西，自己怎么可以没有呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而女人总是盲目地追求流行，不分青红皂白，就将自己淹没在流行的潮流之中。

商品销售讲究的就是创造流行、掌握流行，并准确地预知流行周期及流行的形式，从而提高销售额和利润。

2. 瞄准孩子开店

计划生育是我国的基本国策，现代社会独生子女越来越多，孩子则成了许多家庭的“小皇帝”。如能抓住父母疼爱子女的这一心理，去做孩子的生意，肯定是一个不错的主意。

许多商人都明白这一点，但做起来却不那么容易。要想成为孩子的朋友，有时还真得动动脑筋。

当前，儿童“玩吧”出现在各个城市，精明的店主看中的就是父母疼爱子女的心理。现在的玩具非常贵，动辄上百元，而且，往往孩子玩不了几天，等新鲜劲儿一过就不愿再玩了，是一种浪费。所以，面对孩子买玩具的要求，父母经常处于两难的境地：买吧太浪费，不买吧又看不得孩子哭闹。基于这些原因，“玩吧”店主就想，为什么不开个儿童“玩吧”呢？租一块场地，购进各种好玩的玩具，只要向孩子们收取适量的门票就可以让他们玩个够。如此一来，孩子们玩得开心，父母们也不感觉浪费，真是一举两得。

看来，开小店不仅要有“招术”，也要以市场定位为前提，否则，经营就有可能陷入盲目。

在实际经营中，要把握市场定位，让营销决策有的放矢。这种市场定位包含了基本的经营思想和智慧，它是经营成功的第一前提。

特色小店更具经营魅力

可以说顾客的消费心理是固定的，也可以说是变化的。因为顾客往往喜欢在特定的店铺买到特定的商品，如果他非常喜欢这家小店，他就会经常光顾，如果他对一家小店反感，通常去过一次就不再去第二次了。同时，顾客的消费意识又是随时代不断变化的，一个品牌的商品今天他可能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



喜欢，明天可能就不喜欢了。这就对小店的经营、环境、服务、形象等提出了更高的要求。它要求店主用创新的营销观念和经营技巧来武装自己的头脑，并结合小店自身的具体情况，把小店经营特色塑造得更具魅力。

1. 塑造小店经营特色要顺应顾客的消费变化趋势

塑造小店经营特色要顺应顾客的消费变化趋势，只有这样，才能赢得顾客的认同。

随着人们生活水平不断提高，与之俱来的是消费意识的增强，顾客的消费心理和行为日趋成熟，选择性消费、个性化消费增多。消费市场已进入“感性消费”时代。顾客购买商品不仅考虑商品数量多少，价格高低，质量好坏，还注意与自己关系的密切程度，也就是心理上的认同，商品必须是我喜欢的。

顾客既是理性的，又是感性的，当他们面对琳琅满目的商品时必然会心动。那么，是什么使他们心动，是价格、质量，还是品牌？相信很多人的内心独白是：“它是我最中意的”。小店必须顺应顾客的感性消费心理，为自己的经营添加浓厚的感情色彩，从而引起顾客的无限遐想。

在国人早已习惯了店员冰冷服务的20世纪80年代末，西安民生百货商店就开始了与顾客的情感对话。“对顾客始终微笑”、“顾客总是对的”、“顾客就是上帝”等观念是全体员工的服务准则。商店的每个员工面对不同类型的顾客，都千方百计地寻找与他们之间的话题，使自己的经营活动与顾客产生共鸣。一时间，民生百货声名鹊起，使得经济效益和社会效益大大提高。

2. 经营特色的塑造需要创新

小店要想久立不衰，就要创建自己的经营特色，就要根据自身的条件，通过寻求特色目标，寻找新的商机。在内外环境相统一的前提下，结合经营技巧，精心塑造独具魅力的经营特色。

北京燕莎友谊商城就是一家极具经营特色的大型百货店。它的商品定位坚持以中、高档商品为主，以国产精品为主，同时经销世界各地的名牌商品，不走大而全的老套路。其市场定位就是为国内的高消费阶层和驻京外国人士服务。而这一定位也是该店通过大量的分析、调研而作出的。同时，燕莎的服务也是全方位、深层次的。它不但为顾客提供了宽松、优雅

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的购物环境，还安排了细致周到的服务，诸如外汇兑换、服装加工、电话购物、字画装裱、送货、托运等，让顾客感受到了完美的服务。而这些，当时有哪家小店能完全做到呢？因此，燕莎一开业就立即轰动了全国。

小店既然要用创新来塑造经营特色，固然要做一些别的小店做不到的事，还应从其他小店不愿做的事起步，才能开拓出自己的特色。例如，现在已经很少有店铺愿意出售针线或为顾客提供针线服务了，愿意提供此类服务的小店自然生意兴隆。又如，顾客多是在商场选购皮鞋，如果在闹市区开一家手工皮鞋店，只要手工精良，款式新颖，必然会受到顾客的欢迎。再如，经营特种行业的特种用品或特殊人士的特殊物品，此类经营都是大家不愿经营但又有市场需求的，将其作为重点来经营，必然会令小店门庭若市，自然而然就形成了自己的经营特色。

3. 塑造经营特色要注重服务特色

现在各家小店在经营种类、购物环境等硬件方面的差异已不是很明显，但顾客对小店提供服务方面的要求却越来越高。再好的商品，如果没有完善的服务，也无法使顾客满意；小店装饰得再豪华，如果没有优质的服务水平，也招不来顾客。然而事实上，一部分商家总希望以最少的服务获取最大的利益，而顾客却都希望商家提供尽可能多的服务，以便使自己物超所值。因此，任何一家小店要想在激烈的商战中立于不败之地，赢得顾客的青睐，必须有鲜明的服务特色，只有这样才能拉开与其他竞争者的档次。店主应根据顾客的心理，制定具体的服务策略，提高服务水平，吸引更多的顾客，从而使小店市场更加广阔。

顾客都希望小店能够提供尽可能多的、全方位的、优质的服务。有很大一部分顾客甚至会不考虑商品的价格，只要小店的服务优质、令其满意，他就会经常光顾这家小店，进行消费。因此，优质服务不但可以吸引顾客、提高小店的经济效益，还可提升小店的经营形象以及为小店创造良好的社会效益，一举数得，何乐而不为呢？

4. 用独特的商品特色来塑造小店的经营特色

商品特色是小店最为重要的一种经营特色。一般而言，顾客进入小店的最直接或最基本的动机是购买商品或接受某种服务。因此，一个小店通过商品较好地表现自身的经营特色是满足不同类型顾客心理愿望的有效手

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



段，也是吸引更多顾客的有效途径。

为了让顾客对商品特色更加满意，就要注重小店自身的地理位置和周边环境。例如，游客到景点旅游，都喜欢在经营旅游用品的小店购买纪念品，但如果把这些纪念品摆在闹市区的小店专柜里，恐怕就很少有人问津了。中国自古以来就有一条“成行成市”的商业规律，也就是说，做生意要大家一起做才会兴旺，于是古代就有了驴市、马市、鱼市等专业市场。这一规律仍然适用于现代的商业竞争，很难想象把音响店开到饮食街上，把服装店开到菜市场是多么不伦不类。

商品档次是商品特色的另一个重要方面。小店可按照一定的标准将每一类商品分为高、中、低三个档次，在零售业中，商品档次划分的依据主要是：

其一，以小店所处具体地点周围的主体顾客群体的构成为划分依据，包括收入水平、职业特征，在特定地区也包括民族宗教构成等。

其二，小店根据自身对市场环境的理解进行的市场定位。

例如，城市住宅区的消费水平就与居民的收入水平、职业等相关。所以，小店经营中的商品档次就必须适应居住环境的要求。在高档住宅小区，小店形成高档商品特色，以出售高档或中高档商品为主，从而满足高收入顾客对购物的实际需求；而工薪居民住宅区，小店以中档特色为主，同时兼营部分高档或低档商品。

小店商品档次的定位应具有针对性和普遍性，不能片面地认为只有高档商品才能显示自己的档次和实力，而对中、低档商品不屑一顾。任何商品都有它特定的消费群体，实践证明，商品档次定位不能脱离地区经济发展水平和顾客的购买能力。

所以，考虑到我国当前的国情，高档店铺不可缺少，但不必遍地开花。中、低档店铺应是商业的主流，这样才能适应大多数顾客的购物心理。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第 2 章

选旺地，找对“场子”好淘金——开店选址术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



为什么要选一个好店址

梦想大厦是构建在沙滩上还是夯实在大地上？就看你的选址了！做完了前期准备工作之后，我们就应该选店址了。为什么要选择一个好的店址呢？因为选择店址这是你的经营思路落实的第一步，如果这一步走对了，你将拥有坐地生金的幸福，而如果这一步走错了，要付出的代价将是无法预测的。我们先举些简单例子来说吧。为什么卖文具的店铺要开在学校附近呢？为什么食品店和超市一般离小区和人口密集区较多？菜市场旁边为什么不见豪华商场？看似简单的问题，其实里面有很多学问。店址选择，实际上就是给你的店铺选择一个外部环境。那么先来了解一下店铺选址的重要性。

1. 店铺投资数额较大，时期较长，关系着店铺的发展前途

店址不管是租借的还是购置的，一经确定，就需要租金、押金、装修费、水电费等大量的资金投入。一旦你选的店铺位置不能够给你带来利润，那么就会造成很大损失。还有就是当外部环境发生变化时，它又不能够像人、财、物等经营要素可以作相应调整。你只有深入调查，妥善规划，才能做出较好的选择，切不可冒然行事。

2. 店址的确定是店铺经营目标和经营策略制订的重要依据

只有先确定好了店铺的位置，你才能够制定相应的经营目标和经营策略。不同的地区在社会地理环境、人口交通状况、市政规划等方面都有自己的特征，它们分别制约着其所在地区店铺的顾客来源、特点和店铺对经营的商品、价格、促进销售活动的选择。所以，你必须选择一个适合自己的店铺位置，还要考虑店址所在地区的特点，使得目标与策略都制定得比较现实。

3. 店铺位置是影响店铺经济效益的重要因素

这主要表现在以下几个方面：

（1）好店址会为你带来大量的消费者。做生意就是要和消费者打交道，来你店里的消费者多了，自然你的生意就会好，所以你才能够有更多

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的利益可图。如果每一天都没有人来光顾你的生意，相信不久你就会关门大吉了。

（2）好店址能够增加你的营业额。这是一个显而易见的道理。消费者多了营业额自然就会上升了，而这个正是你所追求的。所以选择店址的时候一定要慎重。

（3）好店址能够促使你进步和提高。一个好的店址往往能够引起竞争氛围，有竞争，你才会想方设法地进步和提高，以此来面对更激烈的竞争。因此这对于你的店铺来说是件好事。就像做人一样，如果一个人没有竞争对手，那么他就不会有竞争和提高的意识，所以就会庸庸碌碌、无所作为。其实开店也是这个道理。

（4）好店址能够促使你发展壮大。店铺有竞争就会有提高，有提高就会慢慢发展壮大，生意才会越做越好。所以说当你真正做到开很多家连锁店的庞大生意时，千万不要忘了好的店铺位置带给你的巨大财富。

其实，选址的目的就是打造店铺品牌，留住更多的回头客，吸引更多的新顾客。以北京动物园的服装市场为例，它是以批发为主的，面向的是广大的年轻消费群体，所以更加注重款式，面料和做工就不敢恭维了。再加上批发的商家较多，所以价格都比较便宜。但同样是繁华的商业街，东四一带的店铺则面对的是以白领女性为主的消费群体，商品质地精良，做工精细，但是价格也比较高。

事实证明，店铺的选址在整个经营过程当中起着非常重要的作用。所以新手开店一定要认真谋划，因为选定了位置，就不能够轻易更改了。而能否招来顾客，关键就是看你能否选好一个合适地理位置。

选择一个好的店铺位置需要考虑的因素

开店者想要为店铺选择一个合适的位置，需要遵循一定原则。因为影响店址选择的因素有很多，所以要综合考虑。从经营类别及规模、人口因素、外部环境、地理位置到广告因素、气候条件等，都需要仔细分析。其中，经营类别就决定着店址的选择。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



价格较高的耐用消费品，如服装、家电之类，购买的频率相对比较低，再加上这类商品价格较高，所以顾客在购买的时候常常会仔细斟酌，货比三家，谁都不愿意花更多的钱买次品回家。因此，经营这类商品的店铺就应选择同行密集的商业区，这样便于顾客比较和选择。同行业密集也会给你带来很多顾客。

满足消费者特殊偏好的特殊商品，这些商品有古玩、珍藏品、运动用品等。因为这样的商品比较特殊，消费者对其有着浓厚的兴趣，所以经营这类商品店址可以不用设于闹市区，但是商品品种一定要齐全，各档次兼备，这样不管你店址选在哪里，都能便于顾客挑选。

价格较低的日用生活品，如牙膏、毛巾、脸盆、香皂、洗漱用品等，人们在购买的时候，一般不会反复挑选，只要就近方便购买就可以。因此，经营这类商品的店铺，应最大限度地接近顾客。假如说你想经营日用品店，你就可以选在密集的居民区附近。

经营类别决定着店铺的选址，但是店铺选址所需要考虑的因素还有很多。哪些因素还会对店铺的选址有影响呢?新手开店选址的时候还要注意分析下面一些因素：

1. 租金的高低

租约一般分为固定价格及百分比两种，前者租金一般都是固定不变的，后者租金较低，但是业主分享总收入的百分比，也就是说业主用店面来投资作为股东，到时候分红。对于开店的新手来说，最划算的方式是订一年或两年租期，以防备是否有更新的选择。经营场地租金是最固定的营运成本，而且是定期如数地交付，它往往成为经营者的负担，因此在选址的时候要好好盘算，选择自己支付能力之内的店铺。经营者要时刻审视自己的现金流，千万不要承担过高的房租。

一般来说，繁华的商业区和闹市区租金比较昂贵，较偏僻的地段租金就相对比较便宜。但是租金只是其中的一个因素，生意人不能单纯以某一个因素作为衡量标准。有些店铺适合选择在闹区，有的就适合选择在郊区。比如说高档的酒店和商场，一般都是选择在人口集中的商业区。因为这里有巨大的消费需求和消费者市场。像高尔夫球场和一些类似农家小院的酒店，就应该选择在郊区。因为人们来这里是为了舒适和休闲的，追求

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的是一种清静和放松的自然环境。所以说你在考虑选址的时候，先要看看自己经营的是什么类型的商品，应该根据需要和自身所经营的项目去选址。

2. 劳动力成本的高低

每一个区域或地区都有自己的工资标准，一般发展较快的繁荣地区工资较高，而相对发展较慢的偏远地区工资则较低，这就要根据你自身的实际情况来选择了。如果店址选择得好，就可以降低固定开支。假如你有充足的资金作为后盾，开店就是为了满足高档消费群体的需求，你就可以选择在大城市，因为这里的消费水平比较高，你可能会有一个比较高的利润空间。反之，你就可以从小规模的店铺做起，选择劳务费用相对较低的地方，经过自己的经营慢慢地发展壮大自己的生意。

3. 原材料的供应是否方便

假如店铺所在地邻近商品供应地，则可以节省运输成本。假如说你开的店铺商品运输费用占你所有费用投资的很大一部分，这时你就需要考虑靠近供应商的地点。因为这样很大程度上降低了你的运输费用，这样你才会在经营中有一个比较大的利润空间。

4. 交通是否通畅

我们日常生活中买东西时也知道，一般都不愿意穿过坑坑洼洼难走的路去人烟稀少的地方买东西。相信精明的店主也不会把自己的店铺开在这样的地方，所以说把店址选择在一个交通四通八达的地方，是个明智之举。在考虑交通状况的时候需要提醒新手注意的是，很多宽阔的街道貌似交通便利，但实质上因为现在街道中间跨栏的改造，往往就会阻隔你的消费人群，这就需要你在选址的时候考虑这个情况。你的店铺附近是否有过街天桥、地下通道，或者说是否在十字路口附近，这样的话你的店铺地理位置就更加优越。

5. 竞争是否激烈

其实开店有竞争也不见得就是一件坏事，有竞争才会有提高。有的商品就适合选择在竞争比较激烈的地方，也就是同类店铺密集的地方。假如说你自身的实力比较强大，能够和这些店铺抗衡，那么你就可以选择在这样的地方。假如说你的实力不允许和同类商品竞争，你最好还是避开这些

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



竞争力比较强的大店铺。他们往往在抢走你消费群的同时，还会大大地影响你店铺的声誉。

6. 人口密度是否足够大

人口密集的地区会为门市生意带来大批量的顾客。人流量越大，顾客就会越多，相信这是每一个店铺的首选。如果你开的不是特殊类型需要特殊对待的店铺，你首选这样人口密度大的地区是没错的。比如说大型的超市，选择在人口密度大的地方，才会有更多的消费人群。而人口集中的地方，人们有着各种各样的对于商品的大量需要，店铺设在这样的地方，肯定会生意兴隆，另外此处店铺收入通常也比较稳定。

7. 广告空间是否充足

我们都知道，很多店铺都想选择在人口密集的闹市区，但是闹市区的空间毕竟是有限的，这就形成了很多店铺拥挤甚至“店里店”的情况。也就是很多店铺往往只考虑人口密集的因素，而不惜代价，即使让自己的店开在别人店里面或者被挤在角落里也无所谓。这就导致你没有独立门面，店门前自然就没有独立的广告空间，也就使你失去了在店前“发挥”营销智能和吸引顾客的空间。一旦你的宣传环节出现问题，销售环节自然就会跟着出现问题。这不是一件小事，因为顾客看不到你的广告门面和你做的店面宣传，这往往会影响你的销售。

8. 银行服务是否方便

现在人们的消费需求越来越大，一次消费几千几万块都是很正常的事。所以，银行服务就不容忽视。附近有银行，很多消费者购物钱不够的时候，就可以提取现金再消费，这对商家来说是有利的。这时候，方便的银行服务就可以发挥它的用处，刺激消费。

9. 商业活动频度的高低

一个城市最活跃、消费水平最高、消费活动最频繁的地区自然就是这个城市的商业区。商业活动频繁，必然就会带来高的营业额，这样的店址就是“寸土寸金”之地，一般都是开店经营者的首选。但是提醒新手们的是，这样的地方一般租金都是比较高的，如果你的资金充足的话可以考虑，如果你的资金不够充足，就要根据自己的实际情况进行选择。千万不可单独为了追求这样的的黄金地段而脱离自己的实际情况。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在选择店址的时候，还必须分析一些未来发展的因素，考虑店铺以后的发展情况。一个有着较好发展空间的地址，店铺未来几年就可以迅速地发展，这当然就是一个不错的选址。因此你不能够只看到眼前利益，而忽视未来发展状况。选择一个好店址不仅关系到店铺未来的发展，也关系到你的营业额和利润。将利润空间上升到最大，才是我们最根本的追求。

开店不宜选择的地段

开店创业者在选址的时候要明白，有的地段是没生意可做的，所以一定不能将店铺建在这类地域中。开店选址，应对不宜开店的区域心中有数，最常见的有以下几种：

1. 商业网点已基本配齐的成熟区域

这种地区不宜作为商店开业选址，这是因为在缺少流动人口的情况下，有限的固定消费总量不会因新开商店而增加。

2. 快速车道边

改革开放以来，随着城市建设的发展，高速公路越来越多。由于快速通车的要求，高速公路一般有隔离设施，两边无法穿越，公路旁也较少有停车设施。因此，尽管公路旁有单边固定与流动的顾客群，也不宜作为新开店选址的区域。通常人们不会为一项消费而在高速公路旁违章停车。

3. 同一地区楼层高的地方

这种地方不宜开设商店，例如开在二楼甚至更高层的店铺。这不仅因为楼层高开店，不便顾客购买，也因为楼层高开店一般广告效果较差，且商品补给与提货都多有不便。

4. 在坡路上开店

正常情况下，商店场所地形应与道路路面基本处在一个水平面上，这样比较有利于顾客进店，此外最常见的有两种形式，一种是设在坡路上的商店，一种是路面与商店地面高低悬殊。由于一些不可抗拒的原因而不得不选择这样的店面位置时，则必须注意以下两点：

①商店设在坡路上，一般认为是不可取的。然而，总有一些商店会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



遇到此种情况，如位于山城的商店。因此，如果商店不得不设在坡路上的话，就必须考虑在商店与路面间的适当位置入口，方便顾客进出。另外，在橱窗的位置，通道的安排、商品陈列等方面，都应适当地设计。

②道路平面与地面高低悬殊时，一般认为也不是理想的商店地理位置。但是，在寸土如金的都市中，在地下楼上的楼层或在几级台阶的房屋开设商店，却是常见的。遇到这种情形，对于商店的门面、入口、天花板和招牌等设计安排便应特别注意，既要有利于吸引顾客进入店内，又要方便出入，楼梯和门的宽度尤应仔细推敲一番。

关于店铺商圈的事儿

艺术大师有艺术圈，娱乐明星有娱乐圈，文化人有文化圈。商业也有自己的商圈。那什么是商业圈呢？商业圈，是以店铺为中心规划的、投资者希望占有的市场区域，商圈大小与店铺的经营规模、店铺信誉、经营范围、所处地段、交通条件等密切相关，它反映了店铺的经营能力和辐射范围。通俗来说，店铺商圈就是根据店铺的经营范围划分的圈子。通常它由三部分构成。

第一商圈，即距离店址最近的区域，是店铺顾客的主要来源，一般占顾客总数的50%～70%；你在选店址的时候，一般就是以第一商圈的人流为主。这是对于店铺来说最重要的商业圈子。

第二商圈，也叫外围区，来自此商圈的顾客占总人数的20%左右。第二商圈较第一商圈来说就比较弱势。它不是构成顾客来源最主要的圈子，但是你在选择店址的时候也不能忽视这个圈子的重要性。

第三商圈，又叫边缘区，来自此商圈的顾客比例一般不超过10%。这就是对于店铺来说顾客群最少的圈子。它们一般不在重点考虑范围之内，虽然所占比例较小，但是也应该予以注意，毕竟这也是构成顾客群的一部分。

1. 测定商圈的要素

商业圈的选择和确定是一个考虑综合因素的结果，这就要求你认真做好每一步工作。在选择商圈的时候，我们应该注意做哪些工作呢？首先就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

应该测定商圈的要素。主要有以下步骤：

（1）选择适当抽样点实地考察。在商圈内，设置抽样点对当地商圈实地了解考察。对本地的同类型店面进行调查，最后将它们的位置标在地图上。抽样的主要目的在于了解主要人潮走向、人口、住户数推算、交通状况、顾客购买力等。选择抽样时段的要领为：

①将人潮分类。

②将抽样计算人数转变成以2小时为单位的人潮流动数。

③以每15分钟为一个计算单位，计算抽样点的实际经过行人、非机动车及机动车。

④将1周分为3段，即周一至周五、周六、周日及法定假日。

⑤从早晨7时至零点，每2小时细分为1个小段。

（2）制作店铺周围环境的简易图。在考察完之后你就需要根据考察结果制作店铺周围环境的简易图。你需要标示出商圈东南西北大方向的位置、竞争对手、互补店及人潮汇集的地段，还有大型集会场所、道路及巷子等。只要是跟你经营有关的场所和地段，和你经营有关的对象，你都应该将它们标出来，标注全面有备于你以后的分析。

（3）分析商圈的商机。制作完简易图之后，就需要你根据简易图来进行商圈中商机的分析。因为开店立足点应以顾客为导向，去创造及满足顾客的需求，所以你要知道商圈内店铺特色、分布状况、外部环境、消费特征以及该店可获利的情况，根据这些情况综合判断商机。你既要着重考虑自己的消费群体，又要考虑自己的竞争对手。考虑消费群体的年龄和不同的消费需求，还要确定该商圈内是否有你的竞争对手，要对竞争对手的实力进行调查权衡，如果竞争对手的实力很强，而你无力与其竞争，你最好先考虑清楚是不是要进入；如果竞争对手的实力一般，你就可以考虑进入该商圈。

（4）确定商圈范围。在分析完之后，你就应该实际确定自己的商圈范围了。一般来说，商圈在遇到交通、水利等设施阻隔时就会被限制在某一相对狭小的范围里。因为顾客觉得不方便的话，就不会冒险到远的店铺去采购商品，所以说这个环节你一定要考虑综合因素，尤其是交通因素，慎重地选择。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（5）了解商圈内的人口、购买力和其他相关信息，了解顾客群。你只有了解了这些因素以后，你才会了解这个商圈中的人们需要什么，不需要什么，你才会根据这些实际情况来进行判断，以便有针对性地选择经营项目。这是最根本的，也是以后经营的基础。

（6）绘制一张交通图，画出可以走到你店面的街道或公交车线路，了解顾客是否能很方便地到达那里。如果交通不够便利，那么你就应该慎重考虑了。有了这样的商圈地图，就可以清楚地了解店址选在哪里可以更加占优势了。

下面举例说明。在某城市内，一个投资者看到新建的一大片住宅小区，认为里面一定有巨大的潜在消费群体，是赚钱的好机会，于是立即决定在这里开设一家豪华酒店。酒店开业当天，热闹非凡。可是，这样的情况只持续了几天，随后就变得冷冷清清了。原来，这是个经济适用型住宅小区，住在里面的老百姓都不愿意花那么多钱去高档酒店，这对他们来说就是一种奢侈。从这个事例中我们可以看出，投资者在建酒店之前没有对商圈进行评估，最后导致门庭冷落也就不足为奇了。所以说你应该明白商圈选择的重要性，它关系着一个店铺将来的发展命运。下面说的就是两个通过实际调查取得成功的例子。

准备开店的王辉看中了一个铺面，但又不能确定这个铺面的价值。于是，他在这间铺面附近整整观察了4天，一个不落地记下4天内经过铺面的人数。这4天的辛苦可想而知，他通过观察分析了周围的情况。最终他依据这些第一手材料和其他信息在那个地方开了一家商店，至今仍生意兴隆。像王辉的这种笨方法，华尔街的股票大王彼德·林奇也曾干过。当年他准备买入拉昆塔汽车旅馆的股票，为了了解这家旅馆的经营情况，就隐姓埋名到这家汽车旅馆住了3天。根据实地考察，他发现其经营情况十分理想，于是决定买入这家汽车旅馆的股票。这项投资后来让彼德·林奇发了大财。他们都善于通过实地勘察，对商圈进行全方位评估，以此得出自己想要的结论，最终开店成功。

2. 商圈评估的要领

现在的商业环境不同于以往，而且行业竞争也日趋白热化。如果单凭主观臆断就把店址定下了，这样做是很难取得成功的。所以，新手开店

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

之前，你一定要仔细评估各地的商业气候，以便找出适合你开店的黄金地段。以下就是商圈评估的几点要领：

（1）访问行业专家。评估商圈需要与多个行业专家沟通，最好能听到不同的见解和意见。访问专家前，要预先拟定访问提纲，访问时要有敏捷的思维，通过几个问题就应该判断出该专家是否有独到的见解，他的意见对你是否有帮助。

（2）收集分析二手资料。通过二手资料对商圈进行评估也很重要，通常二手资料可以分成内部数据和外部数据两种。内部数据是指来自店铺本身自有的数据。这些数据有的可以马上应用，有的要经过进一步调研才可以用。外部数据主要是指以下三个方面：

①出版物类，如商业年鉴、民间组织或协会的统计数据、政府部门的统计数据、报纸和杂志等。这些都是比较权威的信息来源，你可以通过查找资料来进行详细的分析。

②计算机数据库，如网络查询、国家或地方统计局的数据库以及各大型零售商的进出仓货物数据库等。这些数字一般都是比较切合实际的，更加符合现实情况。

③向为企业提供商业数据的公司购买。这就需要你花费一些资金了。如果新手开店没有足够的资金，最好还是采用上面两种方式。

选择和确定你的商业圈，对于一个刚刚开店的新手来说是一件不容忽视的重要工作。很多新手往往就是不重视这一点，导致自己的店铺刚刚开业就没有一个明确的目标和规划。所以无论怎样，新手们一定要重视起来。

瞄准开店的最佳区域

前面我们讲到了如何选择一个好的店铺位置。现在我们就结合现实生活中具体的情况来看一下开店的最佳区域。

1. 风景名胜、影剧院、歌剧院附近

像这样的区域地段大都是娱乐、旅游的休闲地区，顾客的消费需求主

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



要在吃喝玩乐上，因为休闲心理的影响，顾客消费一般都是比较慷慨的，所以这类地段适合于饮食、食品、娱乐、生活用品方面的商店发展。但提醒新手注意的一点是，这一地段通常受娱乐场所的时间限制，高峰时旅客较多，人潮汹涌，低峰时旅客较少，门可罗雀。这个就要店主自己去加以权衡了。

2. 工厂、机关、商铺集中的地方

这种地段基本都是上班族集中的地方，其光顾商店的目的不外是吃饭，采购日常生活用品、办公用品以及谈生意、聊天。这个地段的特征是午饭与晚饭时间为营业高峰期，周末与节假日的生意非常清淡。像这样的地段受单位情况不同的影响，消费水平也是有所不同的。一般档次比较高的办公场所，白领比较多，消费水平相对较高。普通的工厂类的单位，员工的消费水平就相对较低。所以想开小吃店和餐馆的新手们，你们可以根据实际情况选择。

3. 学校附近

学校附近当然就是学生比较多，学生来店铺的动机主要是购买学习用品、书籍、生活必需品，以及聚会聊天、消遣时光。所以说新手开店的时候，应该根据你所经营商品的范围来进行选择，如果你经营的是学生用品，或者说学生需求比较大的商品，那么最好还是选择在学校附近。但是新手们要注意，寒暑假期间却是生意清淡之际，因此你最好作变通经营，弥补淡季经营的损失。

4. 居民住宅区

住宅区附近的居民多，因此有关家庭生活的商品消费力比较强，除了日常用品、食品等，还需要一些独特性质的服务。一般在这种地方开大型超市比较受欢迎，还可以开一些小型的杂货店、日用品店等。附近居民一般会就近选择购买这些商品。

5. 市郊地段

市郊地段往往被认为是比较冷清之地，开店不太理想，可是现在由于城市的迅速发展和车辆的大量增加，市郊地段的商业价值也在上升。这种地段以向驾驶各种车辆的人提供生活、休息、娱乐和车辆维修的服务为主。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我国大城市的市郊地段其实是相当具有潜力的，富有的人一般都避开市区的喧嚣，青睐郊区的清静别墅。但是郊区的商店又比较少，对于他们来说购物不方便，这也正是一个大好的商机，再加上市区的扩大和城市扩建，市郊的商业价值也在慢慢地提升。目光远大的投资者如能把握机会，提前一步开基创业，日后就会有意想不到的成果。

6. 商业区

商业区一般都是固定形成很多年的，此类地段是居民购物、聊天、逛街、休闲的主要场所，也是商店开业的最佳地点。可是，由于商业区地段场地费用比较高，再加上竞争性较强，也并非一切商店理想的开业地点。除了大型综合商店外，也适合那些有鲜明个性特色的专门经营商店发展。这一地段由于商业效益好，投资费用相对较大，应有针对性地对顾客提供服务。

7. 车站附近

长途汽车站、火车站、地铁站、公交站附近，是往来旅客集中的地区。该地段主要是过往乘车的旅客较多，人流量比较大。与固定的上班族和学生有很大区别，这里的消费人群虽然选购的商品范围非常广，但大多还是以购买不费时间、容易携带的商品为主。也正是这里的人群流动量大，这种地段商业价值较高，尤其适合饮食、食品、生活用品等方面的商店发展。

实际上，店铺的选址是比较灵活的。因此要求新手开店选择确定这些区域的时候，一定要灵活变通，权衡利弊，根据自己的实际情况来判断和选择，不能墨守成规、一成不变。

开店选址要因“店”制宜

因店制宜，即不仅要选择一个好的地理位置，更要根据自身店面的情况做出适合自己的决策，吸引更多的消费者。选店址要考虑很多因素，如你所要销售的商品的特性、周围的环境、消费者的需求等等。所以，在选择店址和做出决策时，你务必要做到科学、合理，否则就会门可罗雀，无

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



钱可赚。

通常许多新手开店，往往关注商业位置好不好的问题，可见一般人都理解店铺所在地理位置的重要性。然而，在选址的时候，很多人往往只凭来往行人多不多的直观印象确定地段的好与坏，这显然是远远不够的。也有很多人对于开店的场所并没有固定的目标，只是一味地想，“我要开服装店”“我要开餐厅”“我要开舞厅”等。这些人偶尔看见报纸广告上廉价店面出租的信息多半会怦然心动，从而跃跃欲试。但其实，只要你冷静地想一想就会明白，不是任何一个位置都适合开店，也不是开任何一种店铺都能赢利。如果仅靠一时冲动就将店铺开在了某个地段上，可能会给你带来极大风险，到时候你想抽身恐怕也来不及了。

也许你会说，只要将店址选在繁华的商业街区，就肯定有钱可赚，这话是不切合实际的。因为现实中，店址不仅要选客流较大的繁华区域，同时，不同类别的商品也要选择不同性质的商业区域。比如说，在繁华街区，顾客一般以购物为目的，停留的时间相对较长，应经营一些能够进行挑选的商品；而在机关、学校、工厂附近，顾客相对停留时间短，应经营一些选择性不强的商品，并且质量要有保证，便于携带。

要做到开店必赚，首先需要对各种各样的店铺有一个整体的了解和把握，并根据自己要经营的店铺的特点选择合适的地段。要做到科学合理，就要头脑清晰、理智分析。下面是一些针对不同消费对象的店铺选址方法，你不妨拿来参考借鉴。

1. 针对高消费顾客的店铺

既然是针对高消费群体的店铺，你除了选择高消费群体集中的地区之外，还应该考虑同类店铺密集的地区。因为这类商品价格高，购买频率低，消费者往往不惜多跑路，选择最称心的才会决定购买。因此，经营这类商品的商店应靠近店铺密集的商业区，便于顾客多家比较选择。这里有一个失败的例子。郑州紫荆山百货大楼营业面积在河南省首屈一指，但其销售水平并不理想，这就是因为它位置偏僻，周围无其他店可供选择比较，消费者不愿为光顾这一家商店而跑远路。所以说如果你的店铺定位为高消费群体，就应该注意这一点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 针对特殊顾客的店铺

这类商品能满足消费者某种特殊偏好。如古玩、收藏品、钓鱼用具、古装书等。经营这类商品的专业店店址不必一定设于闹市区，因为有特殊偏好的消费者对于自己偏好的商品往往具有浓厚的兴趣，所以不惜跑远路来满足自己的需要。但这种商店最好要品种齐全，各档次兼备，以便于顾客挑选。

3. 针对旅游者的店铺

旅游区的店铺与旅游季节有关，因为旅游都有旺季和淡季之分，所以在此区选址，不可忽视淡季、旺季之别。在旅游区，人们主要是以休闲娱乐为目的，所以在开店时，经营的商品要有自己的特点，也可以经营与当地旅游特色有关的商品。

4. 针对职业妇女的店铺

妇女一直都是消费群体中最重要的一部分，所以说这类顾客千万不要忽视。一般来说，这类顾客对于时髦、张扬的店铺较为热心，所以在选择店址时最好选择在繁华的商业区、步行街或者高档小区附近来开店，以此来满足这类消费群体的需求。

5. 针对儿童的店铺

儿童现在成了消费群体中最重要的一类。由于父母对孩子宠爱有加，所以说有些商品与其说由父母选购，倒不如说是因孩子本身对该商品具有偏好而购买。既然如此，在选择店址时，就不能忽视孩子的需求，最好开在商场儿童游乐区，幼儿园、游乐园周边。

6. 针对批发商的店铺

批发店一般应选择集中的批发市场，如书城、服装城、五金城、鞋靴城、生活杂货城等，这样批发商就有更大的选择余地。此类店铺最好在交通便利的区域，如果想要做成辐射周边乡镇的大型批发市场，最好设在离火车站、码头、长途汽车站较近的地方。

在了解以上内容以后，你就应该知道如何选择店铺位置了。对于想要开店的新手来说，你一定要根据自己的实际情况，因“店”制宜。处处留心、虚心学习，千万不要盲目地作出决定，否则由此带来的损失只能自己承担了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



切莫盲目争夺黄金地段

眼下，好地段的房子房租高涨，但是黄金地段并不一定会增加你的利润，店主要根据自己的特点选择适合自己的店址。

有些店主甚是不解，为什么选择了黄金地段，却没得到黄金收入，而有的人选择了一个看似冷僻的地方，却大赚特赚呢？其实，这是有学问的。

1. 误入店铺饱和区

刘兵在一个繁华的步行街开了家打印机店，可生意一直不好。为此，他尝试了很多方法，都无济于事。他很不理解，为什么在这样一个黄金地段却无法赚到钱呢？

原来，这条街是打印机等产品的集中区域，商圈很成熟，新增加一家店，市场就超饱和了，造成“僧多粥少”的局面，原先挣钱的都开始亏损，大家只有打价格战。在商圈产品饱和的情况下，与其继续跟进，不如调整思路，选择一个更有潜力的地方。

优秀的商家总想创造什么，而不是老选择与别人对峙。像打印机这样的产品，针对性很强，店开在哪，并不重要，关键是要有固定的客户群。打印机专卖店并非都要设在黄金地段，虽然有些店面设在偏僻地区，但服务好，也能像磁铁般把消费者吸引过来。

2. 距离目标人群太远

在某商业街上，有家快餐店生意一直冷冷清清，而且经常被转手，还是各品牌店，为什么会这样呢？其实，店周边是一个区域性商圈，逛街购物者、写字楼上班族、居民、学生四种类型的客源交织在一起，情况非常复杂。经过调查发现，店址前以步行进出的大学生为主，用餐高峰期时会有部分上班族和逛街购物者前来找餐厅吃饭。这就是该店址的客流特征。各品牌店皆不成功的原因是价位都比较高，人均消费超过40元。在这个价位上，白领上班族和中高档商场的顾客是主要消费者。顾客主要来自半径五百米范围之内。此店址距离商场和写字楼较远，使逛街购物者和上班族前来消费很不方便。这使得该店址前虽然客流量很大，但实际上却面临有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

效客流不足的局面。

快餐企业选址时一定要知道自己的顾客是谁，以及他们主要在哪里出现，顾客消费能力是最重要的区分标准。不能以商圈的特征来类推店址的特征，商圈提供的是一个大环境，只有店址周围的小环境对一个快餐店才有意义。如果把自己的店开在远离目标顾客的地方，最终必死无疑。

3. 脱离居民消费惯性

汪蕊在一个高档小区开了一家空调专卖店，可是生意一直很冷清。她经常站在店门口，看着很多大型家电连锁超市的送货车忙个不停，心想大家为什么舍近求远呢？

一些专卖店进入新开发的大型小区，是因为看到了整个商圈庞大的新居消费需求。在商圈内没有任何竞争的情况下，如果所有有需求的顾客都来购买，自然能养活一家店。但是音响、家用电器这类耐用消费品，价格高，购买频率低，消费者在购买时不惜多跑路，货比三家后才肯掏腰包，对设在小区的专卖店往往并不买账。

顾客的思维习惯是很重要的，大家电卖场应分布在人口稠密的商业区附近比较好，因为顾客宁可排队进一些成熟的购物中心或商业街，也不会选择在附近买空调等家电。所以，店主在选址前，不仅要考虑消费人群的收入，更要注意他们的消费习惯。

开店选址之“傍大款”策略

在现在这个社会，“傍大款”成了一个时髦的名词。商场上何来“傍大款”之称呢？“傍大款”又有什么好处呢？这些问题我们一一来解答。

大街上，所到之处店铺林立，竞争激烈。豪华气派的酒店、庞大的商场、灯火辉煌的娱乐场所……都吸引着路人众多的目光。他们大都有自己的特色。如果你开店时随波逐流，反而会被淹没在商海之中。如果善于分析，另辟蹊径，借助成功店铺旺盛的人气，抱个“大腿”，傍个“大款”，不仅可省去考察市场的时间和精力，还可以借助它们的品牌效应，“拣”些顾客。那么你一开业就享有别人没有的先天优势，就比别人多上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



了一层台阶，离成功也更近了一步。

我们先来看一个实例。在大城市里，宜家家居是都市人买家具的一个好地方。如果你独具慧眼，在“宜家”来来往往的人流中，就会看到蕴藏着的丰富商机。在“宜家”旁边开一家经营家居装饰用品的小店，何尝不是一个好办法呢？生意又何愁不红火呢？保守地估算，宜家家居每天拥有1～2万的人流量，即使让当中很少的一部分人停住匆匆的脚步，就是个相当可观的数目。不过，要傍上“宜家”这个“大款”，还是要费些心思的。最主要的是把握一点，因为“宜家”已经把生意做大，要和它竞争是相当有难度的，所以最好是和它互补而非竞争，扬长避短，发挥小店的优势。比如靠低廉的价格取胜，以独特的商品见长，或在一些小配件上多做文章，做到你无我有，你有我新，这样就可以在竞争中取得优势。

在大城市的大街上，我们也不难看到，“肯德基”“麦当劳”的客流量很大，它们附近就有很多小吃摊、食品店。这些店就是傍上了“肯德基”“麦当劳”这两个“大款”，利用它们客流量大的优势，再加上自身店铺的特色吸引顾客。

还有一些化妆品店，多数在商场附近，也就是说它们傍了商场这个“大款”。这种化妆品店的另外一个优势是，相对成本比商场低，价格也就比较低。所以这样的店往往能吸引不少来商场的顾客。

从以上例子中，我们不难看出，“傍大款”的好处还是颇多的。不仅可以在很大程度上节省开店前期的宣传推广费用，又能很快地拥有自己的顾客群。俗话说：大树底下好乘凉。借助强者的旺盛人气，点亮自己的小生意，这种取巧的经营艺术还可以扩展到其他性质的店铺经营上。在现实生活中，你多多留心“大款”级的生意，不愁找不到好的店址。

开店选址之三角地带选址法

开店选址的大道理我们都懂，可是在现实生活中，这开店选址也是有一些小窍门的。其中，三角地带的选址法就是多年来商家们总结的一个实用又实际的小窍门。在我们的现实生活中，很多加盟连锁企业开设分店的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人，都习惯用三角形店址选择法。

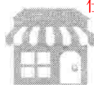
所谓三角形店址选择法，是指在一个地区开设三家分店，并按三角形结构进行布局。此种开设方法首先要测量该地区商圈的范围（可以是一个，也可以是多个，如果是一个商圈，范围必须足够大，消费潜力及能力也十分大，有开三家连锁店的价值。如果是多个小商圈，各个商圈之间要求相距不能太远，这样可以彼此互相接应），然后确定店址。

我们不妨来看一个例子。日本有个乌金药业公司，如今经营着1300多家医药分店。这个公司的董事长叫通口俊夫，在创业初期的时候，通口先生在铁路沿线京桥、千木、梅云这三个地方分别开了小药店。这三家药店就分布在同一条直行的铁路沿线上，但是一段时间下来之后，药店的营业一直不景气。通口先生也是非常着急，一直找不到根源。有一天通口先生乘电车回家的时候，在电车上看见前面坐着几个小学生，都把手指套在三角尺的窟窿里，用另一只手转着玩。看了一会儿，他突然站起身来，一下明白了药店不景气的原因。他联想起以前看到的有关军队战略战术的书籍所说，这些直线排列的点，很容易被外力阻断运输线路，这在开店上也是一个道理，所以这也就是药店失败的最大原因。只有三足鼎立，点和线才能连起来，才能守住中间的三角形部分。想到这里，通口先生非常高兴："如果把三家药店呈三角形配置起来，那么就取得了中间部分的面积，三角形中居住的人都会来买我的货了。"想明白这个问题后，他就在德寇又开了一家新药店，关掉了梅云的老店。

自此以后，药店的营业额果然逐渐上升，取得了很好的业绩。乌金药业公司的业务也不断扩大，最后竟然发展到拥有1300多家分店的集团公司。而通口俊夫的"三角经营法"也成了被世人关注的经营之道，一直沿用到现在。

这个成功的案例告诉我们，三角地带的选址法确实是一个聪明的选择。它会利用自己有限的资源辐射四周、从而稳固自己的客源。所以，在现实生活中，只要你留心观察，多动脑子，不断思考，处处都能够找到一些适合自己的方法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



开店选址之“倒吃甘蔗”选址术

俗话说，“倒吃甘蔗——越吃越甜”。那么这跟开店选址有什么关系呢？我们拿便利店来分析一下。

在2005年6月1日开幕的第九届上海连锁加盟展览会上，参展的便利店连锁企业纷纷表示将把更多的加盟者店址选在市郊新社区，但也担心新社区的低入住率会影响开店成本的按时回收。这个担心确实是合情合理的。既然是新社区，往往就会人烟稀少、没有那么多的消费需求，这对于开店不能不说是一个很大的风险。

但是在市中心的便利店成本却相对较高，一个仅仅50平方米的便利店，在市中心城区仅月租金就要2万～4万元，而目前便利店的毛利润率只有18%～20%，也就是说，每月必须有20万元的销售额才能抵消掉月租金。此外，便利店由于面积、产品种类有限，盈利也就有限。而且同行业多，竞争非常激烈，如果没有自己独特的优势，往往就会面临被淘汰的危险。

而在市郊新社区开便利店，不仅租金比市中心城区要低很多（一般月租金在3000～5000元），而且由于住宅区刚刚开发，周围还没有竞争对手，便利店的生意好坏仅取决于这个新社区内的居民数量。因为这个决定因素，便利连锁企业对市郊开店是有所选择的。

在这次展览会上，上海良友金伴便利连锁有限公司加盟事业部一位工作人员说：“如果加盟者将门店选在市郊的新住宅区，我们会更喜欢一些。”这也就是说市郊并不是没有消费需求，而是消费需求比较少。对于住在市郊的居民来说，购物也是令他们非常苦恼的一件事。这就要高瞻远瞩、仔细推敲一下了，消费需求比较少，是长期性的还是暂时性的呢？

这当然不难判断，确实是暂时性的，因为更多的居民还将渐渐入住。

于是，适应这种形势，上海华联—罗森有限公司也将开店目标逐渐从市中心城区转移到市郊新社区。到目前为止，已在市郊新社区开了十多家店。而在此前，从2000年开始特许加盟的罗森便利店，在上海市郊还只有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几十家店。这也正是抓住了这个机遇，他们才能开出这么多的连锁店。

但事实上，已在市郊新社区开了一定数量店的罗森和良友金伴发现，一些新住宅区入住率低，影响了他们原来的发展预期。也就是发展期向后延了，成本回收的周期变长了，公司并没有在预定的时期内盈利。那么这就看你有没有足够的资本加以维持了。如果资金不足则会导致成本回收不上来，而手上又没有流动资金，最后只能关门歇业。一位连锁公司内部人士透露："因新住宅区住率低，在这些住宅区开便利店，可能需要经历长达1～2年的维持期，这会影响开店成本回收周期，但我们看中的是这些便利店的前途。"其实这位员工的话说明，如果能够坚持到最后一步，就会慢慢尝到甜头。

事实上，对于手上资金不宽裕、从商经验不足的开店新手来说，到大都市的市郊去选择一处有发展前途的住宅区开一家便利店，是一个较为保险的创业方式。因为在市中心开便利店虽然能够赚大钱，但是往往也容易亏大本。而在市郊，虽然难以赚大钱，但也不至于亏大本。但是有一点你要做好心理准备，当你决定在市郊的住宅区开便利店时，一定要准备好坚持1～2年惨淡经营的资金，坚持这一到两年，就会慢慢看到希望的曙光，这也正是"倒吃甘蔗"之意。就如同放长线钓大鱼一样，我们看到的不只是眼前的利益。

不管做什么，只要你选对了方向，努力去坚持，不灰心丧气，就一定能够有所作为。

开店不要怕同行扎堆

"同行密集客自来"，这是从古到今都有的经商之道。在经济全球化迅速发展的今天，有些人开店还是传统的思维模式，总是特别怕和同行在一起，怕同行抢了他们的客源。其实，这种想法是非常不对的。

开店选址从来都是"怕少不怕多"。店铺数量多，可以带来更多的客流量。因为人们都有从众心理，看到熙熙攘攘的人群，自己也会不由自主地加入进去。像北京的大红门和动物园服装批发市场、浙江义乌小商品城

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



等，游客到那些城市，即使不买什么东西也要到那里去逛一下。而在逛的同时就有可能不经意间发现了自己喜爱的商品，就会欣喜若狂地买下来。而且，店面众多、货品齐全，可比较参考和选择的机会也就多，相比单打独斗的小店铺来说，影响力可谓天壤之别。特别那些经营耐用品、选购品的商店，若能集中在某一个街区或地段，则更能招揽顾客。因为顾客为了买到称心如意的商品，往往不惜跑远路也要到专业街购物，比如汽车4S店和家电类、家装类批发市场等。

对于经营者来说，同业态的店铺聚在一起，不论从进货渠道还是从经营方面，都可以互相照顾，这样就可以形成规模效应。

其实扎堆不只是经营同业态的店铺需要，即便不是同业态经营，扎堆也可以发挥规模效应。多家店铺比邻而居，互相补充，你开餐饮，他开修理，这家娱乐，那家购物，应有尽有，这样就有利于顾客选择了。对于店老板来说，人流量大，一来可以节省资金做宣传，二来可以借助聚集效应形成的人气，让自己快捷轻松地赚到第一桶金。相反，某地域店铺数量少，说明市场很不成熟，才不是开店的好地方。

扎堆最明显的优势主要有两个方面：一是借助商业街盘活批发市场的力量，二是可以“傍大款”。

在我国很多大中城市，我们经常见到商业街。这些店铺就可以依傍这些商业街的名气和人脉，比如王府井的小吃街，后海的酒吧一条街，都颇有名气。它们自成气候、紧密相连、规模相当，并且商品构成、经营服务水平基本相同，人们来到这里可以品尝到各种不同风味的饮食。如果有意经营餐饮的人加入其中，则会有较大的优势。如果是不同业态的店铺扎堆，就需要和周边店铺的经营业态互相映衬，配合一致。开店最好能迎合周边店铺。比如，你想开家钢材店，但是左邻右舍都是卖水果的，肯定不适宜，所以这一点你应该多加注意。

如果是傍“大款”，就要选择那些在本区域或者本地区比较有名气的品牌、名牌。比如肯德基、麦当劳、必胜客、王府井酒店等，这些都是餐饮业的大腕。它们一般都要经过严格的市场调研，选择的地域必然拥有成熟的餐饮市场。因此，如果你想开餐饮店，能够和他们相邻，不仅可省去考察场地的时间和精力，还可以借助它们的品牌效应和带来的人群，使自

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

己的经营顺风顺水。在这里需要提醒开店新手注意的是，如果是在繁华的商业中心，就不适宜经营小本生意，因为这些地区租金极贵。一般来说，这些地方适宜经营一些价格较高，顾客需要考虑再三才决定购买的高档消费品，如珠宝首饰、钢琴及高级家具等。

扎堆固然具有优势，但是扎堆不等于就能坐享其成。特别是同行业竞争中，相互之间既是合作伙伴也是竞争对手，因此在商店的经营管理上要有自己的特色才能得以发展，否则只能是“大鱼吃小鱼”。

这种同行扎堆的选址方法源于美国，但是比较典型的则要数日本的石目一郎。当时一郎把廉价菜市场门口已经关门的自行车店租过来卖青果。结果这间只有10平方米左右的小店，每天竟会有100万日元左右的营业额。一郎的成功主要得益于扎堆经营的思想。

在我国的大城市，像这样的扎堆经营已经形成了相当大的规模。天津商业一条街商店林立，货物品种齐全，客流量大，生意火爆。在这条长约6华里的街道上，还坐落着劝业场、华联商厦、天津百货大楼全国著名的三大商场及三百余家中小型商店。在成都，太平洋六楼、全兴大厦五楼、华联商厦五楼等美食城的兴起，以及最近推出的四川中外小吃城，引进现代化餐饮理念，大规模经营、薄利多销，赢得了消费者的赞誉。汉口香港路集中了一二十家颇具规模的中高档美容院，形成了颇有名气的美容商圈，吸引了不少白领女性以及不少附近楼盘的住户。

不仅在大城市，像这种同行扎堆的现象在全国各大中小城市也都或多或少地存在着，而且即便在农村集镇、县城，集中某类商品开办大市场，也同样能扩大影响形成特色，如河北辛集的皮革市场、浙江义乌的小商品市场，虽远离大城市，其商品却销往国内外。

同行扎堆虽然是一种不错的经营方式，但是，在采取这种方式的时候还是应该特别注意下面几个问题：

1. 宜忌问题

并不是所有的商品都适合扎堆经营。贵重商品、耐用消费品，如家电、家具、电子产品、时装等，这些东西顾客往往喜欢在比较后才购买，所以适合集中扎堆经营。而日常生活用品顾客往往不太喜欢相互比较，仅仅是讲求实用、便利，并且它的购买频率高，经营这种商品最好不要扎

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



堆，这样才有助于保持稳定的客流量。

2. 竞争问题

同行多了难免存在竞争问题，但是有竞争才会有提高。在竞争当中，只要你做到人无我有，人有我优，时刻考虑消费者的需求和利益，不断地用新商品填充空白，让消费者保持积极性和新鲜性，就能够在竞争当中脱颖而出。切莫为了单纯地吸引顾客随意降价，一旦周边的店家竞相降价的话，最终吃亏的也只能是自己。也不可为了竞争就不惜一切代价损害他人利益，否则受到严惩的后果是不堪设想的。

3. 交流问题

有交流你才会看清自己的劣势，吸取别人的优势，时刻与这个社会节奏保持一致，才不会被社会所淘汰。在同一个区域开店，各个店家应该相互交流、探讨经验，共同赚钱。其实，开店不仅需要和同行业进行交流，也要跟不同行业的商家交流，这样你才会得到更多的有利信息，从而为自己的店铺经营服务。不应该各顾各的，老死不相往来。

同行扎堆经营是一个延续了多年的经营之道，如果你利用好了，就能够为自己的店铺带来更好的发展。新手开店不妨在选择的时候考虑这一点。

小区开店能致富

开店创业当老板，未必非要将店铺开在黄金地段。只要小老板摸透消费市场的需求，再配合行之有效的宣传策略，就是在陋巷也同样能发现商机赚到钱。

俗话说“钱流跟着人流”。这话十分有理，要做生意，最好是将店面设在人多的地方，也就是今天我们所说的“商业闹市区”。这种商业闹市区的形态大致可分为两种：一种是林立的店铺，另一种是摊贩聚集的夜市。如果在林林总总的店铺群中，你也有实力找一个地段，开一间大小适中的黄金店铺，赚钱的概率当然很大。除了“黄金店铺”之外，在夜市中寻一个铺面，摆摊设点，也不失为一种既省钱又不担当太大风险的赚钱之

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

道。无论如何，只要人口集中、消费需求大，买卖自然会红火起来。

把自己的店铺开在商业闹市区固然好，但限于财力或其他诸多因素，大多数人很难有这样的发财机会。也许你正是这大多数人中的一个，但是你不用因此而苦恼，开店并无定法，店面也并不是一定要选在闹市。人常说：酒香不怕巷子深。如果你善于经营，即便你把铺子开在僻静的小区内，生意也一样会很兴旺。

在小区内开店可以大大降低房租，减少你的经济负担。不过，在小区内开店毕竟还是不同于闹市，需要你采取独特的经营方法。下面几条经营法则对你在小区开店尤为重要。

1. 善于精打细算

精打细算对于在小区开店确实很有必要，否则在资金周转上就会出现问题。小刘原本是一所学校的老师，在自已所在的小区开服装店也仅是个副业。店铺虽小，但小刘却布置得有条不紊。一间大屋被一分为二，里面的一间陈列着各种款式的服装，而外面的这间则摆放着杂志和桌椅，这样设置既可以供顾客稍作休息，又可以当作收银台。

对如此规模的小店来说，精打细算不能算小家子气，而且是成功经营的法宝。小刘是个聪明人，他自然晓得这个道理。所以，在收支平衡上，小刘有自己的“二八”原则，比如赚取100元钱，他就会预留下20元，然后再用那80元进货，继而再“滚出”100元；再留20元，其余的再滚进去，这样不断循环，一部分滚成货，另一部分留作小店积蓄，以备不时之需。尽管开业时没怎么声张，但小刘的服装店发展势头还挺不错，平均每天竟能进账600余元。

2. 注重特色，突出个性

石芳是个喜欢思索的中年女性，开的是休闲服装专卖店。正是因为她了解年轻人崇尚个性的心理，所以在经营过程中，她非常注重卖一些有现代特色的服装。而且，闲暇时她还经常约几个对服装有共同兴趣的朋友聚会，大家在一起翻阅国外最新的时装杂志，从中寻找灵感，当然有时她们也动手做上几件。现在店里的货，除了最初时比较流行的那些服装之外，还有就是她真正为时下年轻人贴身打造的“原创版”。由于与众不同，个性突出，石芳的休闲服装专卖店在她所在的小区一直都保持着较高的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



人气。

3.“便民服务”为宗旨

对小区店铺的经营，有专家指出，经营内容应以“便民”为主要准则。开发商设计店铺是为了方便业主，因此，店铺经营者应该主要以百货、冲印、美容、发型屋、服装等为经营内容，而不要一味追求特色。当然，要是新楼盘的新店铺，可以在短期内经营些建材、饰材等商品，因为新房子需要装修。

对于以“便民”为准则，在北京某小区开酒店的王先生举双手赞成。王先生的餐馆生意向来不错。不过，在有人向他询问经营秘诀时，他却连连摆手说：“秘诀谈不上，只是始终坚持便民原则，将居民所喜欢的饭菜作为自己经营的主要特色菜而已。”这也许是王先生的经验之谈，其实在某种程度上也是在小区开店的共性所在。

在小区内，诸如副食店、餐馆、干洗店、超市、美容店比较多，市场几乎已经达到了饱和状态。因此，在居民小区开店，就要懂得给居民提供便利，跟着居民的生活需要走，这样才能做到既提高小区居民的生活水平，又赚取滚滚钱财。

4. 走差异化发展的路子

近年来，在小区内开店的人越来越多了，像什么干洗店、茶艺店等，同样类型的都有几家。有店家称：“蛋糕小了，吃的人多了，钱自然就难赚了。”

所以，在小区内开店，尤其是在那些新建的小区开店，一定要审时度势，走差异化道路，在考虑符合市民日常需求和档次的基础上，做到“人无我有，人有我优，人优我专，人专我廉”。

5. 物要美价要廉

在定价上要把握好顾客的心理，同样一件东西，如果在商场，顾客觉得掏钱买的是品牌，而在小店就不愿意花这个钱，所以，在小区开店就要物美价廉，为的是让顾客觉得值，消费心理平衡。

6. 好心态比什么都重要

只要开店，就没有不想赚钱的，但是往往实际情况却可能是非但无钱可赚，而且还亏了本。其实何止是在小区开店，即便在繁华地段开店，也

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

存在赚与赔的问题。

上海某小区餐馆老板对于在小区开店是否赚钱说了这样一席话："尽管店里也有过业绩不好的时候，但我告诉自己没关系，这很正常。如果只想赚钱，那就永远也赚不到大钱。要是心态不好，就不该选择在小区开店，否则会有失落感。"

这番话很有道理。很多时候，如果只是两眼盯着"钱"字，就有可能会乱了方寸。更何况，社区小店白天客人基本不多，晚上5点半到10点半才是高峰期。按一周来说，周一生意最淡，周三、周四才可能会相对好些。所以，在小区开店，首先要练就一副好心态，这是至关重要的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第3章

揽人气，名响店“靓”招客来——店铺包装术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



店名响亮，生意才旺

先来看这样一个例子。小芹开了一间理发店，理发店的名字就是以自己的名字命名的——“小芹理发店”。可是，开业很长时间效益一直不理想，反倒是离她50米外的一家新开的理发店天天爆满。这下小芹疑惑了，她去观摩了一回，发现手艺和自己的差不多。可是，自己的店为什么冷冷清清呢？一天晚上，她关门后听到门前有人说话。一个男生说：“这家关门了，不知道手艺怎么样？”一位女生说：“还能怎么样，看她这店名就知道了，既土气又普通，你能指望她给你理出新的发型啊！”小芹这才恍然大悟，店名就是自己的形象啊！也难怪两家会有这样大的差距了。于是，小芹经过一番苦思冥想，将店名改为“流行前线”。这个店名新颖别致、前卫时尚，马上就吸引了众多年轻消费者。

看了这个例子我们应该都知道了，一个小小的店名也能起到事半功倍的效果。由此可见，店铺名称十分重要。既然一个好店名能带来收益的增加，初次开店的人更不能掉以轻心了，在起店名时要好好思量一番。店名响亮，生意才旺。但很多开店新手可能会不屑一顾，不就是一个名字吗，有这么大的作用吗？起店名让顾客知道店里是做什么生意的不就行了？其实不然，商场上有句话“不怕生意难做，就怕店名起错”。我们也常说，字如其人，在这里，店名实质上就代表了你的外在形象。因为顾客知晓店铺，首先就是店铺的名字。一个好的店名才能刺激人的眼球，留住顾客匆匆的脚步。

那么我们为什么说店名响亮，生意才旺呢？

（1）一个好的店名能够引起消费者的注意。其实大街上的店铺比比皆是，让人眼花缭乱，但店名都是大同小异，没有什么吸引人的地方。而一个好的店名才能够吸引消费者的注意，他们注意到之后自然就会来店里光顾，这是自己赢得顾客的第一步。

（2）一个好的店名能够拉住你的回头客。有些店名起得非常上档次，这让很多顾客叫起来朗朗上口、特别响亮。所以，这就会给你带来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

很多回头客。他们往往会觉得在这样的店里消费也能凸显自己的身份、品位，比如说我们身边的“避风塘”“如意快捷酒店”等。他们的成功不仅仅得益于自己的服务质量和水平，也与这个让人感觉温馨的店名分不开。

（3）一个好的店名能够打响你店铺的名气。大家注意一下就知道，但凡出名的大型店铺，往往都有一个好的店名，或响亮，或大气，如服饰类的有“耐克”“森马”“达芙妮”等，餐饮类的“全聚德”等。

其实店名就是一个店铺无形的财富和资产。所以说刚刚开店的新手，千万不要随便就给店铺起个名字。

店铺命名的原则与技巧

一个店铺给人最外在的印象，首先是通过店名起作用。如果店铺不能以恰当的店名传达给顾客相关的信息，那么即使商品再好店铺也可能是“顾影自怜”或蒙尘度日而已。

店名的好坏对于开店成功与否非常重要，而店铺命名是有一定原则与技巧的。

1. 店铺命名的原则

（1）与经营业务相合。一个好的店名首先要让人知道你经营的是什么。如果一个店名让人一头雾水，就会像一则不着边际的广告，说了半天也不知道它在给什么产品打广告，给人带来一种摸不着头脑的反感。店名应反映出店铺的日常销售业务。如果起个名字与自己的商品驴唇不对马嘴，那么顾客也不会去光顾。如呷哺火锅店就是以吃火锅时从嘴里发出的“呷哺”声来命名的，以拟声的方式命名，形象独特，让人一看就知道这是一家火锅店。

（2）勿用生僻字。现实生活中有的店主会用一些不常用的汉字命名，以为这样能显示出自己的学识、品位。但他们却忽视了用生僻字取名，会让消费者因为不知道该店店名的正确读音，而对该店失去兴趣。相信没有一个顾客会愿意回家查完字典后再来光顾的。所以说追求新颖独特虽是必须的，但是如果你实在是太特立独行，就会适得其反。新手开店，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



你一定要掌握好这一点，千万不要让生辟字毁了你的店铺招牌。

（3）与众不同、新奇独特。店铺命名必须要能引起消费者的注意，达到吸引消费的目的。一个新颖独特的名字往往会引人驻足，很多时候与众不同的店名，往往会成为消费者眼中的亮点。因为大多数顾客在购物时往往没有目的性，而是觉得哪个店铺的名字比较顺眼就会选择哪家进去。有些店名过于老套，虽然容易被顾客记住，但留不下深刻印象，所以顾客对于这类店铺通常都是一看了之而不会过多地关注。新手开店时尽量将店名起得新颖独特些，如“狗不理”“一口鲜”就是比较独特的店名。

（4）有文化底蕴。比起那些庸俗至极的店名，有文化底蕴的店名更容易博得人们的喜爱和认可。好的店名应该有一定的文化底蕴，这样顾客会觉得店主是有文化、有品味的人，从而在内心里认同这家店。如“楼外楼”“颐香居”“避风塘”“同仁堂”“养生堂”等店名就起得很好。这些店名让人一看上去就非常雅致，会让顾客觉得在这样的地方消费也是一种享受，会让消费者感觉很有消费档次。

（5）标明特色。以店铺的特点和特色来取名，也是一种很好的取名方法。美国有位约翰·格兰，他是“友善”餐馆的老板，他的餐馆已经开了很多年，在全美有100多个分店。他的餐馆以优质的服务来吸引顾客，冠之以“友善”，正好突出了他的餐厅特色。所以，他的生意一直长盛不衰。别人看到这里面的契机，在一段时期内，许多商店纷纷更换店名。结果，“友善”旅馆、“友善”商店、“友善”牙医诊所、“友善”冰激凌屋、“友善”发廊、“友善”玻璃店纷纷出现。一时间，在宾夕法尼亚州有32家商店老板将他们的店名改为“友善”或在店名前增加“友善”二字。

（6）简单明了，清晰好记。能够被人记住店名的店铺才会有更好的发展。店铺名越简短越容易被人记住，店名太复杂、太长可能不容易被大众接受，毕竟，人们不会为了记住店名而去花费时间。但也不要为了刻意追求新颖独特而给店铺起一个让人看不懂的名字。

（7）避免雷同。店名最好是独一无二的，一个独一无二的店名才能够在这个基础上发挥自己的品牌效应。所以说在给店铺起名的时候，一定要避免雷同。如果你想好的店名已经有人在用了，最好换一个名字。相同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的店名在店铺经营的时候，不仅会在推广宣传上误导顾客，还会让跟你同名的其他店铺分走你的顾客。而且这样也会给消费者一种迷惑的感觉，他们在消费的时候就会犹豫不决，很难产生信任感。

（8）吉庆美好。吉庆美好的字眼总是受人欢迎的，在我们国家更是如此。比如，古代商号都很注重使用吉祥顺利的字眼，以顺、广、泰、祥一类的字眼为主。现代店铺起名在这方面也十分注意。一家饺子馆起名“一家福”，就充满了喜气洋洋、幸福吉祥的意味，令人感到团圆的温暖，让消费者能从中得到愉快的联想，这种名称就是很成功的。

（9）反映时代特征。要跟上时代的步伐，老掉牙的名字自然是不受欢迎的。凡事都要与时俱进，店名也是如此，因为一个时代的店铺有一个时代的特点。比如，瑞士手表经过改革后取名为“斯沃琪”，一方面便于消费者记忆，另一方面也向消费者传达了休闲、时尚、自在的感觉。再如，“奥运礼品店”“嘉好快餐店”等也是使用的这种命名方式。

2. 店铺命名的技巧

给自己的店铺命名的时候，除了遵循上面硬性的起名原则之外，也有一些小技巧可供大家运用：

（1）借用地名。用地名作店名也是一种常见的命名方法，这种方法就是以商店所在地的地名或者蕴含的形式来取名。中国地域广阔，从南到北各自有各自独特的文化和消费方式，借用地名招揽顾客不失为一种很好的方式。例如“王府井百货大楼”“广州酒家”等，像这种方式的命名如果是在大城市，很容易就会聚集很多慕名而来的消费者。用地名作店名还能使人联想到这个地方的风景、历史、文化、物产等丰富的内涵。

（2）巧借人名。借名生财是可能的，巧借人名来给店铺命名是一种比较常见的形式。以产权人或创始人的名字来取名，或者用人们熟悉的人名来取名，在我国一直比较流行。如著名的老字号“王麻子剪刀店”、天津的“狗不理”包子铺、香港的“金庸饭店”，以及李宁牌体育用品系列等。

鲁迅先生笔下的孔乙己可谓被写得活灵活现。绍兴的一位女老板看中了孔乙己最爱吃的茴香豆，就在鲁迅路旁开了一家卖茴香豆的小店，特意将自己制作的茴香豆取名“孔乙己”茴香豆，并向工商部门注册了商

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



标。后来绍兴“咸亨酒店”的老板提出用8000元向这位女老板买回这个商标，女老板不肯。据后来评估，“孔乙己”茴香豆商标的无形资产已值26万元。女老板还把26万元的无形资产作为固定资产，申请成立公司获得成功，小店现在已发展成为“绍兴孔乙己土特产有限公司”。尝到了甜头后，女老板后来又申请了长衫、毡帽、文房四宝乃至糕点、厨房用具、陶瓷等，基本“垄断”了“孔乙己”。

（3）巧用数字。巧妙利用数字及数字组合给商店命名，这样不仅简洁明了，读起来朗朗上口，还便于记忆，能给人留下深刻印象，而且传播的速度更快。比如“一品香包子馆”“双和纽扣店”“三得利钟表行”“四海春茶庄”、“五芳斋糕团店”“六必居酱园”“八仙醉酒家”“百福来宾馆”“万事达鞋店”，这些都是数字的巧妙运用，让人看起来有一种灵活生动的感觉。

店铺命名的方法有很多，关键是能够取一个适合自己店铺的好名字，在吸引顾客的同时能够打出自己的品牌。新手开店一定要遵循这些原则，熟悉这些小技巧，为自己的店铺起一个响亮的好名字。

店铺门面是给顾客的一张“请柬”

我们都有亲身经历，人际交往中有“第一印象”之说，而且第一印象往往比较重要，在开店中也是如此。顾客对一个不相识店铺的认识是从外观开始的。门面是销售的前奏。顾客进入店铺之前，首先看到的是门脸，如果门面装饰不力，即使店内有品质好、种类繁多的商品，也可能无人问津。所以，店铺的门面就是你向顾客呈上的第一张请柬。

店铺的门面常常反映了一个店铺是高雅华贵还是普通一般。门脸陈旧过时，其销售的也一定是质量相对低下的商品。我们常见到有些店面装饰精良，它们出售的各种名牌产品价格相对也较昂贵。由此可见，要想开业红火，一定要打造出一个好门脸。一个好门脸有什么特点呢？应该是干净、整洁、漂亮、富有特色、喜气洋洋或者温馨的。

天御鲜火锅店坐落在某购物中心的第二层，由于食材新鲜、汤汁鲜

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

美，生意非常红火。为此，店主想趁着这股强劲的风顺势扩大一下店面。经过一番整修后，店铺不仅没有因为装修时间长而失去一批老顾客，反而招徕了更多的新顾客。原来，店铺新装修的门面较之以前有所加宽，宽阔敞亮的门面改变了原先因客流量大，顾客拥挤在店门处的状况。那样不仅嘈杂，也会显得店铺不规范，还给旁边其他店铺的营业造成了影响。店铺门面改变最大的就是门面的材质，装修之前的门面采用的是一般的铝合金玻璃门，到了冬天店内外温度差别大，若遇上顾客多的时段，火锅的热气熏得门玻璃上全是水蒸气，一片模糊。现在改用木质的店门，不仅具有一股古色古香的韵味，古朴而典雅，而且与周边的店铺形成了鲜明的对比，形成了自己特有的风格。

一般来说店面的形象设计要跟自己所销售的产品定位一致，将经营理念融入风格设计中。这就要求你在设计门面时要注意以下几点：

1. 反映行业特色

我们在大街上经常看到，餐饮店的门脸多是红火热闹的；服装、美容美发店的门脸多是时尚流行的；美容院、化妆品店的门脸多是鲜亮而充满生机的绿色；教育办公用品类店铺的门脸多是清雅的，女人用品专卖店，其门脸则极尽妖艳魅力；汽车修理之类的店铺，其门脸通常非常朴素。这就是不同行业根据不同的特征所表现出来的。所以说你在选择你店铺门脸的时候，一定要根据自己的经营范围和经营类型来定位。

2. 选取不同的装修风格

店铺的门面应有独特的风格，与相邻的店铺形成显著差异，这能够给人以深刻的印象，并起到识别店铺位置、树立店铺声誉的重要作用。从整体风格来看，门脸的装修可分为现代风格和传统风格两类。现代风格的店铺富有时代气息，传统风格的店铺往往富有质朴典雅的气息。因此，如果店铺经营的是时尚潮流商品，可以考虑用现代风格。而如果你是经营民族类商品的店铺，那么，就可以采用具有民族传统风格的外观，给人以古朴殷实、传统丰厚的心理感受。比如："红高粱""东北人家"酒店等，门脸布置上采用原生态的大红大绿，人们似乎闻到了洋溢着农家风味的纯朴气息。门面风格设计是大胆创新与丰富想象力的产物，运用夸张、象征、形象化等手法，设计出颇具特色的造型、图案、文字与景致，使人一见到

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



门面就能产生心灵的共鸣和震撼。这里就有几个成功的例子供参考。英国一家店铺把门面设计成一个大玻璃球形，一年四季透射出四周的景物，犹如一幅巨型风景画，吸引了无数顾客；日本一家海鲜店以虾、蟹、鱼为店面主体设计；美国一个牛奶场的零售店设计成高30英尺的巨大牛奶瓶状，其经营特色在来往行人面前表现得淋漓尽致。

3. 与消费者的定位相称

门脸的装饰也要和消费者的定位相称，否则“门槛”太高或者太低都会让消费者产生误解。这就要求你首先要给自己的消费群体定位，之后你才能够做好店铺的定位。比如，经营高档西餐类菜品，那么店面设计和装潢就一定要符合高档次的要求，大气豪华、不能太土气。而专为平民百姓服务的小吃店，如果装修得过于精致豪华，人们就不敢进门，会认为这里的消费很高。

4. 与环境和谐

与环境和谐也就是指的店铺门面应与周围环境和谐统一、相得益彰。如果和环境不够和谐统一，往往就会给消费者造成强烈的心理反差，会给人不舒服的感觉。比如，小店周围大都是低矮的民居，而你的小吃店却装饰成欧美风格，就会显得格格不入。假如你的小店是在高档商务区，你就不应该把自己的店铺门面装饰得灰头土脸的，因为这周围的人都比较有品味，消费档次也比较高。

5. 适当增加点缀，扩展顾客感受

适当地给店铺门面增加一些点缀，往往会吸引很多顾客驻足。北京西单的大悦城商场就是一个很好的例子。如果你仔细观察，会发现不同时刻它都装饰有不同风格特色的装饰品，很多顾客都会在此拍照留念。如果店内经营的商品既不时尚也不新颖，这种情况可适当增加店联来衬托，如一家竹器店的店联是“虚心成大器，劲节见高才”，蕴含生活哲理，这往往会让来这里的顾客多一份感触，因此增加对店铺的好感。还有一家饭店门脸上写着“早进来晚进来早晚进来，多吃点少吃点多少吃点”，很有趣很温馨，并且富有人情味，让顾客感到特别温暖。

6. 选择适合的门面材料

我们都知道，门面的材料大致如下：不锈钢门面、石材门面、木质门

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

面、铝扣板和塑板门面。由于门面大多是在室外，所以应考虑到用防晒、防雨、防腐蚀的材料。

7. 选择最佳的店门位置

店门的位置设置主要有三种：居中、靠左或靠右。也有完全开放式的店门，这是为了扩大顾客在街上看店铺的视野，能很好地把店铺内的实景呈现给顾客。店门的设置往往是综合多种因素考虑的结果。新手开店选择店门位置，要根据你周围的环境、自身的经营、消费者的习惯等众多因素加以考虑。

8. 考虑店门的大小

店门是顾客出入与商品流通的通道，是店铺的咽喉。店门每日通过顾客的多少，决定着店铺的兴衰。为了提高店铺的顾客接待量，店门就不宜太小。若店门过小，造成客流拥挤，不仅不利于空气流通，光线也会比较暗，会使店内显得死气沉沉。特别是当客流量大的时候，会使顾客出入不便。顾客手上提着商品出入难免出现磕磕碰碰的现象，这样还有可能损坏已卖出的商品。

总之，不论哪种形式的店面形象设计，都要以吸引目标消费者为目的。让他们产生良好的第一印象，才会有以后的生意兴隆。

让悦目的招牌吸引顾客进店

传说，当年的乾隆皇帝微服私访时，有一年快到年三十了，他一连走了好几家店，店主人都关门回家过年去了。正当他有些绝望时，忽然看见前边一家店是开着的，于是乾隆皇帝便走了进去。不一会店小二就端上了酒菜，乾隆皇帝吃饱喝足后问："你这小店怎么称呼呢？我以后还来。"乾隆皇帝是想回去后找机会感谢一下这个小店。可是，店小二闻声搓着双手，不好意思地答道："这店还没名字呢。"乾隆一听，借着酒兴，提起笔来写道：独一处。此后，店小二把这三个字简单装潢了一番，作为招牌挂在店门的上方。乾隆的御笔书写的招牌影响就是非同一般。以后，不但那家小店风光，就是现在，全国各地都有人用"独一处"作为餐饮业的招

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



牌来吸引人。

由此可见，使人印象深刻的招牌不仅能为你的店铺招来更多的顾客，而且还能为你赚得更多的财富。可是，有些小店为了节省费用，常常随便找一个人在招牌上写上自己的店名，或者用一些歪歪扭扭的字把商品和优惠价格昭示出来，这样会使人产生不正规的感觉。因此，店家对招牌的制作也要用心。具有高度概括力和强烈吸引力的商店招牌，对消费者的视觉刺激和心理影响是很重要的。

1. 招牌的种类

（1）从招牌放置的位置来分：

①屋顶招牌。在屋顶上竖立的广告牌，用来宣传自己的商店。这样消费者从远处就能看见。只是用这种招牌需要经过楼上邻居的同意，不要损害到他们的利益，保证对他们没有什么影响。如果你的店铺没有二楼，也就是平房，一般来说用这种方式最合适。

②栏架招牌。装在门店正面的招牌叫做栏架招牌。这是所有招牌中最重要的招牌，主要是用来表示业务经营范围、商店名、商品名、商标名等。可以采用投光照明、暗藏照明或霓虹灯照明来使其更引人注目。如果你的店铺前面有足够的空间可供利用，可以采用这种方式来吸引顾客。

③侧翼招牌。此种招牌一般位于商店的两侧，其显示的内容是给两侧行人看的。既可用来表示店名，也可用来表示经营范围或为商店作广告。如果你的店铺竖立这种招牌对左邻右舍没有什么影响，可以考虑用这种方式。

④遮阳篷招牌。该种招牌一般由厂商提供，大都是商品广告，以强化顾客对某种品牌的认知和印象。

另外还有挂在户内的墙壁招牌和垂吊招牌等。一般多用来书写经营理念或给顾客提供一些比较简明的实用类的知识等。

（2）从招牌自身的性质来分：

①壁式招牌。壁式招牌是贴在墙上的招牌。一块小小的不起眼的壁式招牌难以吸引顾客。

②悬吊式招牌。这是挂在店铺门口的招牌。悬吊式招牌挂得高，比较突出，并且一般双面都印有店铺名称，可使两边往来的人们都能远远地看

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到它。

③直立式招牌。直立式招牌是在店门或门前竖立的带有店名的招牌。这种招牌比贴在门上或门前的招牌更能吸引顾客。直立式招牌可设计成各种形状，有竖立长方形、横列长方形、长圆形和四面体形等。

④造型招牌。有的店铺别出心裁，以人物或动物的造型做招牌。这种招牌具有较大的趣味性，能吸引人。同时，可在这面招牌上列出店铺的名字和特色。

⑤霓虹灯、日光灯招牌。在晚间，霓虹灯和日光灯招牌能使店铺明亮醒目，能增加店铺在晚间的可见度。同时，这些招牌能制造热闹和欢快的气氛。

招牌的设计也应该遵循一定的要求。一个完整的招牌内容应包括店铺名称、属性、经营种类、门牌位置、联系电话，还应该有广告语，体现经营理念。通常为了使消费者便于识别，不管店标是用文字、图案还是符号，其设计都要达到容易看见、容易阅读、容易理解和容易联想的效果。商店招牌底板所使用的材料，在我国，长期以来是以木质和水泥居多。而如今随着时代的发展，招牌底板材料已不限于木质和水泥，而是多了大理石、花岗岩、金属不锈钢板、薄型涂色铝合金板等新型材料。

2. 招牌文字设计

除此之外，商店招牌文字设计也日益为经商者所重视，商店招牌文字设计应注意以下几点：

（1）店名的字形、大小、凸凹、色彩、位置上的考虑应有助于门的正常使用。

（2）文字内容必须与本店所销售的商品相吻合。

（3）文字尽可能精简，内容立意要深，又要顺口，易记易认，使消费者一目了然。

（4）美术字和书写字要注意大众化，中文和外文美术字的变形不要太花太乱太做作，书写字不要太潦草，否则，既不易辨认，又会在制作上造成麻烦。

3. 招牌的摆放

在制作完招牌之后你就应该考虑如何摆放了。招牌既然是为顾客服务

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的，就要考虑到顾客的视觉角度，放置的位置要突出、明显，让顾客一眼就能够看到。特别是在一些视觉效果不太好的地方开店的人，一定要把自己的招牌摆在显眼的地方，否则顾客就更不容易看到。此时你可以将招牌放置在店铺大门的上方或实墙面等重点部位；也可以离开店面一段距离，放在路口拐角处并指明方向。如果店铺处在不太开阔的地带，更应该考虑借助招牌的作用。招牌摆放好了顾客才能够慕名而来。在摆放招牌的时候，你可以在不同的位置采取不同的方式多放几个招牌，这样就不会遗漏来自四面八方的顾客。

小张在距离台球厅不远的地方开了个洗车店。由于每天开车来台球厅娱乐的人很多，一雨过天晴，小张的生意就十分红火，客人总是先来到小张的洗车店。原来，小张洗车店与众不同之处在于他的招牌。台球厅的招牌太大，附近同行的招牌也都是密密麻麻，一字排开。而小张为自己做了两块招牌，一块纵向的招牌放在店铺上面，客人从侧面老远的地方就能看到；一块横向的招牌挂在店铺的正面，也很容易看到。而且，他用的底色是亮眼的浅黄色。这样，小张的洗车店就从很多招牌中脱颖而出了。即便是没来过这里的陌生人，大老远的也能看到，而不必为洗车跑冤枉路。

由此看来，招牌不仅是店家宣传自己的手段，也是为顾客着想的表现。因此，做招牌也要换位思考，从方便顾客、告知顾客的角度考虑，那样，招牌就会为你带来开门红。

那么如何才能够让自己的招牌醒目呢？

（1）用建筑涂料装饰招牌，为了便于消费者夜间识别，需要安装照明设备。

（2）运用玻璃造型的灯笼使招牌突出，中间安装照明设备。

（3）将文字结构突出，中间安装照明设备，可昼夜使用。

（4）安装闪动的霓虹灯。

此外，你还可以运用强烈的色彩来使自己的招牌醒目。不同的颜色，能使人们形成不同的心理感受。一般来说，顾客对店铺招牌的识别往往是先识别色彩再识别内容的。色彩对消费者会产生很强的吸引力。

招牌是店铺的牌号，它是识别店铺、招揽生意的标记。对店铺经营内容具有高度概括力和在艺术上具有强烈吸引力的招牌，给顾客造成的视觉

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

刺激和心理影响是非常大的。所以综上所述，店铺招牌形式多样，新手开店时可综合考虑、灵活选用，以使其发挥最佳的效果。

店内色彩设计应紧跟潮流

这个世界是绚丽多彩的，色彩会带给人不同的心情和享受。店铺通过不同类别、不同亮度色彩的搭配也能够带给顾客不同的感受。下面就为开店者介绍一下色彩是如何改变消费者心情的。

先介绍一下色彩的属性。色彩主要分冷、暖两类色调。

暖色调主要有红色、黄色和橙色等。暖色调是一种容易亲近的色系，能让人感到舒适、随意，比较适合面向年轻消费者的店铺。像大家所熟知的阿依莲品牌服装店，店铺装饰就是以粉色为主，因为他们的消费群体是一些年轻的女孩子。

冷色调有蓝色、绿色和紫色。冷色系给人一种比较严肃、正式、不太容易接近的感觉。通常很多追求高雅、高档的店铺经常会采用这种色彩，比如说高档的酒店。

冷、暖色的合理应用可以创造出良好的商业氛围。通常对于狭长的店堂来说，把两侧墙壁涂成冷色，里面的墙壁涂成暖色，就能给人以店堂宽敞的印象；相反，对于短宽的店堂来说，把两侧的墙壁涂成暖色，把里面的墙壁涂成冷色，能给人以店堂变大的印象。所以你要学会色彩的运用和搭配，才能够给自己的店铺营造一种美的购物氛围。

不同的颜色带给人们的感觉是不同的，这就需要看你是开什么样的店铺，要向消费者传递怎样的信息。

比如说白色，店铺装修最常见的色调就是白色。通常在我们印象里，白色是一种象征着纯洁和干净的色彩，所以快餐店经常将店内装修成白色。

红色是一种充满活力的颜色，在中国人的传统观念里，红色总是喜庆欢快的代表。麦当劳、肯德基等店内装饰，都是以红色为主。孩子们喜欢来这里消费，自然就感到欢快热情。新手开店装修店铺选用红色的时候就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



要考虑是否与你店铺的风格一致。

黄色给人的感觉比较温馨。所以很多家具店都喜欢用黄色来装饰，给人一种家的感觉。

店铺装饰的主色调要同商品本身的颜色相搭配，这种搭配讲求的是一种对称和平衡。新手开店不仅要为自己的店铺选择一个合适的颜色，还要注意你的店铺主题色和商品是否和谐。如果搭配出来没有美感可言，这就说明你选择的颜色不对。比如说，你准备开一家肉食店，为了突出肉色的鲜红，可以选择淡蓝或淡绿；如果是一个摆满五颜六色商品的店铺，不妨选择中性的黄色来衬托。在选择搭配的时候，你还可以根据色彩的象征意义来进行搭配。一般来说，白色代表纯洁、黑色代表豪华、蓝色代表平静、紫色代表高贵、绿色代表自然与健康，青色代表永久平和，赤色代表幸福喜庆。所以说，无论你经营的商品类型是什么，在店铺装饰颜色的选择上，一定要和商品的颜色和谐搭配，这样才能够取得一定的效果。

此外，很多店铺的经营都是有季节性的，一般来说，春天是充满生命的季节，绿色永远是春天的主体。如果春季是你销售商品的旺季，不妨选择用这个充满生命力的色彩。我们经常见到很多美容院经常用绿色来装饰，这就是它们希望消费者永远拥有充满生命力的年轻的肌肤；冬天是一个寒冷的季节，人们需要的是温暖，在一个红色、粉色的环境中，能够让顾客感到更多的温暖。所以说很多热饮店在冬季往往就会换上红红火火的颜色，给消费者一种温暖和力量。

店铺在进行色彩搭配的时候，你还应该注意下面两点：

虽然我们讲求颜色要保持一致性，但是不同颜色的混合使用也是一种不错的策略，这就是色彩搭配问题。不同深浅的颜色能够突出该颜色的特征，中间色内摆放其他色调的物品可以体现一种衬托，黯淡的背景上使用明快的颜色可以突出商品的特征。你甚至可以用完全相反的色系来形成对比，以此来吸引消费者的注意力，这种对比中常用的组合有黑和白、黄与黑、红与白、黄与红等。

再就是色彩选择要紧跟潮流。在店铺内外装饰中，颜色的搭配大有学问。由于店铺的色彩对于增强对顾客的吸引力有相当重要的作用，因此，最好使用在视觉上显得清新鲜明的颜色，这样可以激发顾客的购买欲，促

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

进商品的销售。在设计时，应根据店铺周围的环境、经营性质、商品特点、顾客层次来行进色彩的选择和搭配。如果你要开服饰店，就要注意不同季节的流行色，以便及时调整店里服饰的主要色调。下面就是不同季节的流行色，供新手参考。

春天：浅驼色、杏色、奶黄色、浅水蓝、橙色、亮黄绿等。

夏天：含蓝色调的蓝灰色、淡粉色、淡蓝色、玫瑰红、天蓝色、薰衣草紫等柔和的色彩。

秋天：深厚的金色、棕色、咖啡色、橄榄绿、铁锈红、苔绿色等。

冬天：黑、白、灰、藏蓝、酒红、玫瑰粉等。

不管你用哪一种色彩搭配，都要紧跟潮流，这样才能够吸引消费者的注意。所以说，新手开店一定要注意，不要让老土的色彩流失了你的顾客群。

店内装潢应考虑哪些因素

装潢是一个店铺室内整体环境的重要部分，它不仅关系到店铺内部的整体环境，而且也影响着购物者的心情。试想，一个破烂不堪的室内环境怎样给消费者带来美感和好心情，又怎能让他有购物的欲望呢？所以说一个好的店铺环境离不开一个好的装潢。那么，店铺内部装潢主要包括什么呢？它主要包括：墙壁、地板、天花板。

下面我们就来细说一下这三个方面。

1. 墙壁

墙壁是一个店铺内部装潢的重要组成部分，进入店铺首先映入眼帘的就是墙壁。它是一个整体的大背景，如果这个背景装饰好，就能营造出店铺的整体氛围。要做到装饰时，店铺的壁面要与其所陈列商品的色彩和内容相协调，与店铺的环境和形象相适应。一般有以下四种壁面利用方法：

（1）在壁面上架设陈列柜，用以摆放陈列商品。

（2）在壁面上安置陈列台，作为商品展示处。

（3）在壁面上做一些简单设备，用以悬挂商品，布置展示品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（4）在壁面上做一些简单设备，当做装饰用。

其中，第一种方法适用于食品店、杂货店、书店等；第二、三种方法适用于各类服装店、家用电器店；第四种方法适用于家具店等。

其实在市场上，壁面的材料有很多种类，比较经济的是在纤维板上粘贴印花饰面，而且这种方式具有方便拆卸改装的优点。店铺经营者在选择装饰材料的时候，不要赶时髦，应以经济实用为原则。

2. 地板

地板也是一个不容忽视的方面。首先，地板在图形设计上有刚柔两种选择。带有阳刚之气得有：正方形、矩形、多角型等直线条组合的图案，这种图形一般比较适合经营男性商品的店铺使用；带有柔和之气的圆形、椭圆形等曲线组合的图案，一般就比较适合经营女性商品的店铺。

地板的装修材质，一般有瓷砖、塑胶地砖、石材、木地板以及水泥等，装修的时候可根据店铺的需要和支出以及承受能力选用，最好是对各种材料的特点和费用了解清楚后再做决定。

3. 天花板

天花板虽然是在我们的头顶上方，但是它在与环境相搭配的时候也起着不可小视的作用。天花板的作用主要有两点：一是把建筑物顶部一些登不得大雅之堂的部分遮蔽起来，创造室内的美感；二是与房间设计、灯光照明等相配合，形成优美温馨的购物环境和自己特定的风格。在设计的时候应该注意以下几点：

（1）天花板的高度。如果天花板太高，上部空间就太大，给人以冷清空荡之感，使顾客无法感受到温馨亲切的气氛；反之，如果天花板过低，虽然可以充实空旷的空间，给顾客一份亲切感，但会使人感到一种压抑的气氛，使店内的顾客无法享受视觉上与行动上舒适自由的购物乐趣。

（2）天花板的形状。在现实生活中，天花板的形状以平面为多，但是我们在上面加点变化，就会对顾客心理、商品陈列效果、店内气氛起到意想不到的效果。常见的天花板形状除了平面以外，还有格子天花板、圆形天花板、垂吊形天花板、波形天花板等。

在设置天花板的时候，还应考虑与照明设备相互配合，一般的天花板都是吊灯和外露灯具装饰，但也有将日光灯安置在天花板内，用乳白色的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

透光塑胶板或蜂窝状的通气窗罩住，做成光面天花板。总之，天花板设置的方式多种多样，但应该遵循的原则就是要与整个店铺经营的格调相一致。

出入口设计是驱动顾客流的动力泵

在小店的顾客通道设置中，出入口非常重要，它是驱动顾客流的动力泵。出入口设计得合理与否直接影响店面商品的销售。如果设计得不合理，就会造成人流拥挤，或是顾客还没看完商品就到了小店出口的情况。因此，在设计小店出入口时，必须全面考虑小店的营业面积、客流量、地理位置、商品特点及安全管理等因素，合理布局。

好的出入口设计要能合理地使消费者从入口到出口，有序、完整地浏览全场，没有遗漏。如果是规则的店面，两者设在同侧为好。这样的设计可以使顾客很容易地在店里转上一圈再离开，从而避免留下死角。不规则的店面则要考虑到店堂内部的各方面条件，设计难度相对大一些。

店门的设计应当是开放性的、透明的，并尽可能宽大。设计时要注意，不要让顾客产生幽闭、阴暗的不佳心理感受，进而无意进店。以花店为例，店内的商品多是五颜六色、相当漂亮的，所以，宽敞、可视性好的出入口可以辅助橱窗，达到良好的广告效果。如果受建筑结构的局限，出入口需要加大，也可以考虑将出入口两侧改造成透明的玻璃结构，从视觉上进行扩展，这样做的同时还可增加店内的采光度。

总之，需要把握住以下几个要点来进行出入口的设计：

①门的材料不能太重，以免小孩、老人等顾客开启不便，最常用的是轻型玻璃门式自动门，顾客携带商品可以自由出入。

②门窗尽量透明，让顾客在外面就能看见部分商品。

③入口处通常要高于街道，否则不易排水，但是其落差要用缓慢的斜坡来弥补，使顾客感到入口和街道一样高。据有关调查表明，顾客不愿光顾那些高于或低于街面的商店。

④空间设置要合理。屋顶要有适当的高度，这样顾客才不会产生压迫

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



感，道路和店堂之间最好没有阶梯和坡度，由店门进入店内的通道要保持适当的宽度。

⑤出入口的设计不要太庄重，也不必追求豪华，否则会把顾客拒之门外，同时也会增加建筑成本。

店内的货柜和货架设计

货柜、货架是陈列、展示和销售商品的主要设施，便于店员出售商品，并能容纳、储存和展示一定数目的商品，使商品醒目，便于顾客挑选、取放商品。

1. 货柜的设计

货柜有多种形式和规格，货柜设计要以牢固、灵活、实用为原则，既便于店员操作，又利于消费者浏览商品，还要适应各类商品的不同要求。普通货柜一般长为1.2～1.3米，宽为0.9～1.0米。

为使商品陈列布置美观、大方且富于变化，许多店铺均采用各种异形货柜，如三角形、半圆形、梯形及多边形货柜。陈列、布置商品时巧妙运用异形货柜组合，不仅能有效利用营业面积，还能改变普通货柜单调、死板的形象。

异形货柜的使用，要因地制宜，结合建筑格局安排。通常来说，三角形旋转货柜设置在营业现场的角落，占地面积小，适合出售日用百货等商品。三角形货柜还能排成半圆形、圆形布置。

2. 货架的设计

货架是用来陈列和放置备售商品的设备，有不同的构造形式和规格，有单面货架、双面货架、单层货架、双层货架、多层货架等，货架下层和背面可储备商品。货架设计要清洁整齐、美观大方、易取易放，便于陈列商品，并能充分显示出商品的特点。货架规格不能过大，规格小容易移动、组装。货架一般高为1.8～1.9米，宽为0.6～0.7米。货架上面有3～4层，下面多设一个拉门，便于储存商品。

合理的货柜、货架设计，可以给顾客营造宽阔的空间，让他们任意逗

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

留、从容挑选，能使顾客感到满足，从而提高销售额。

3. 货柜、货架的形式

为使顾客行动和购买方便，尽可能将顾客往店铺深处引，让顾客毫无顾虑地在店内游逛。店内货柜、货架布局通常有以下四种类型。

（1）沿墙式。沿墙式即沿墙布置柜台、货架等设施，由于墙面多为直线，所以柜架也应直线布置，这是基本的设计方式。采用这种布置方式，售货柜台应长些，以便于储备、陈列商品，可减少人力投资，便于店员合作，并有利于管理。

（2）岛屿式。按岛状分布柜台，用柜台围成闭合式，中央安置货架，可按正方形、长方形、三角形、圆形等多种形式布置。这种形式较适合出售体积较小的商品，它能够全面利用营业面积，在保证顾客流动的条件下，布置更多的售货现场，采用不同的岛屿形状，美化、装饰营业场所。

岛屿式布置的柜台周边长，陈列商品繁多，便于顾客欣赏、选择，顾客灵活流动，视野开阔。由于岛屿式售货现场与辅助业务场所隔离，会使营业时间内临时补充商品不利。同时，存货面积窄小，较多的备售商品不能储备。

（3）斜角式。将柜台、货架等设备与营业场所成斜向布置，能使室内视距拉长而造成十分深远的效果，使室内既有规律性又富于变化。

（4）陈列式。将工作现场宽敞布置，构成一个商品展览、陈列出售的场所，店员、顾客间没有严格界限，可在同一面积内活动。利用不同种类造型的陈列设备，分门别类，随着客流走向和人流变化，灵活自如地布置现场，为厅内营造活泼气氛，这样做，可以方便顾客参观、选购商品，充分利用营业面积，疏散顾客流量，提高服务质量，是一种先进的设计形式。

店内通道的常见形式及设计要求

通道是顾客购物时在卖场行走的主要区域，一个设计合理的顾客通道可使顾客在卖场行走购物时感到顺畅，也有利于顾客浏览和选购商品，让

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



顾客保持良好的购物情绪，从而对店铺产生一个好的印象。

1. 顾客通道的类型

（1）直线式：也被称为单向通道，起点是卖场的入口，终点是店铺的收款台。这种通道以商品陈列不重复、不让顾客走回头路为设计重点。顾客可以依照货架排列的方向单向购物，它使顾客在最短的线路内完成商品购买行为。这种直线式通道布局规范，顾客易于寻找货位地点，在充分利用场地面积的同时，创造一种富有效率的气氛，方便采用标准化陈列货架，而且还有利于快速结算。但这种通道容易形成一种生硬和冷淡的气氛。

（2）“回”型：又被称为环型通道，通道布局以流畅的圆形或椭圆形的形状，按从右到左的方向环绕店铺的整个卖场。一般来说这种通道适合营业面积较大的店铺，它能使顾客依次浏览商品、购买商品。小店铺因为面积有限，就很少用这种方式。通常这种通道要求卖场内部一侧的货位一通到底，中间不留穿行的路口。

（3）自由式：自由式通道即顾客通道呈不规则路线分布。一般来说都是随意性地进行摆放。这种方式能够使气氛较为融洽，很容易激起顾客的购买欲望。货位布局灵活，便于顾客自由浏览，也不会使顾客产生急切感，顾客可以随意接近各个货架或柜台，看到更多商品，增加购买机会。但是这种方式的缺点是不能充分利用场地面积。

2. 顾客通道的设计要求

（1）店铺深度合理：店铺的深度也是有讲究的，太深太浅都不会有理想的效果。太深的店铺会造成顾客的不安全感，影响客流量，如果你的店铺纵向太深时，就必须加强店内亮度来弥补这个缺陷；反之，如果店铺太浅，则给顾客一种压抑的感觉，会让顾客感觉空荡荡的，不利于商品销售。

（2）过道宽度适中：东方人身宽一般是60厘米，顾客在停留货架前选购商品的距离大概是45厘米，因此，店内主通道宽度应在120厘米以上，而最窄的顾客通道宽度不能小于90厘米。收银台前则应保持至少180厘米的宽度。

（3）不要留有死角：所谓死角就是顾客不易到达或者顾客必须折回

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

才能到的地方。很多店主往往会忽视这一点。所以不会多加注意。通常来说，顾客光顾货位死角的次数远远少于其他地方，这样就会大大降低商品的销售量。所以在设计通道时要注意不能给卖场留下死角。

通道其实是一个不可忽视的部分，很多店主往往会忽视通道带来的效应。新手开店一定要注意这一点。

店内照明设计及要求

店内照明设计也是有一定技巧的。不同色彩的照明会打出不同的效果。灯光设计合适，不仅可以渲染店铺的气氛，增强陈列效果，还可以提高店员的工作效率。灯光照明是对店铺的“软包装”，店铺内柔和明亮的照明，能够准确地传达商品信息，消除陈列商品的阴影，展现商品的魅力，美化店内环境。同时还可吸引顾客入店，便于顾客采购商品。灯光有三种作用，即照明、集中焦点及营造气氛。

1. 照明设计的范围

（1）整体照明。需要照亮整个卖场的灯光，可使用荧光灯、日光灯等。如果把整体照明依基准调暗一些，采用多具聚光灯凸显商品，并加上装饰性灯光，那么卖场便显得更活泼更有层次。

（2）部分照明。部分照明也就是灯光局限在某一部分商品上，是相对于整体照明而言的。特别希望顾客注意的商品和展示品，可以打上聚光灯。

（3）装饰照明。如果要提升店内气氛，同时照明器材本身也具备表演性质，那么造型特殊的灯泡、灯管，都是不错的选择。

2. 灯具位置和灯光设计的要求

（1）安装照明器具时，特别需要注意避免在商品和通道上留下阴影。如果留有阴影，客人的购物乐趣顿时减少一半。

（2）方便例行作业。换电灯泡、打扫是店内常有的工作，所以应考虑是不是方便，再加上用电器有时容易出故障，还要考虑方便维修。

（3）灯光不会过于炫目。灯光过强，光源直接照在顾客的眼睛上，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



会让人觉得刺眼，不舒服。所以应该把握好灯光强度，并且灯要选放在正确的位置。

（4）照明的整体印象。日光灯的灯光，总的说来具有照亮工厂、办公室、便利店、超市等处的功能，也就是说它的机动性较强。日光灯呈青白色灯光，而白炽灯则是略带温暖的奶油色灯光，店主应该根据店铺的需要，选择合适的品种。

3. 灯光的照明方式

（1）直接照明。利用灯罩遮盖，只让光线照射所欲照明的方向。直接照明适用于希望照亮特定对象的情况，超级市场、食品店等多采用此照明方式，可使整体卖场表现出明亮的效果。

（2）半直接照明。这是指光线主要照射目标对象，但同时也散发到其他方向，因此这种方式也能使周围明亮。

（3）半间接照明。这种照明方式多半是将主要照明方向朝上，譬如希望照亮天花板之类的情况，适合采用这种照明方式。

（4）间接照明。让光线照射其他方向，再经由反射来照射目标对象，可使商品产生柔和感、亲切感。

（5）全面扩散照明。这是指光线朝各个方向全面扩散，譬如将光源包入球形灯罩便属于这种照明方式。所以，枝形吊灯或者枝形烛台即是常见的全面扩散照明的应用实例。

通常说，浅色的墙壁，如白色、米色，光线的反射率达90%；而颜色较深的背景色，如深蓝、深绿、咖啡色，只能反射光线的50%～20%。商店照明常用的灯有日光灯、墙壁投光灯、天花板聚光灯、挂灯与吊灯、角灯、伸缩落地灯和货柜灯等。日光灯由于用电量省，故为一般店铺广泛采用，不过商店不能因为节省电费而忽略照明效果。

4. 照明在各种店铺中的应用

（1）服装店。服装店的照明要在不改变衣饰本身颜色观感的前提下，突出服饰的质感、立体感和光泽感。可在天花板上安装照明灯，增强商店整体亮度，另安置脚灯、顶灯投光以照射模特，还可在待客室安置吊灯、壁灯等。

（2）家具店。家具店通常用日光灯照亮，在每个角落悬挂小灯泡重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

点照明，给人以家的温馨之感。结婚用的家具要表现出热闹豪华感。在通道上也要安装日光灯，以免形成阴影。

（3）钟表店和珠宝店。钟表店和珠宝店为了展示豪华的气派，可在店铺中央悬挂大型吊灯或霓虹灯，并采用聚光灯直接照射商品橱窗。天花板可利用镜面玻璃及透明玻璃来增添商品的闪烁感。

（4）药店和化妆品店。药店最好采用日光灯，明亮宁静舒心。化妆品店可安置吊灯或天花板灯；设计橱窗灯光时，日光灯与聚光灯可同用；橱柜照明还可采用小灯泡。美容区的小客厅要注意营造气氛，明亮华美，最好选择悬挂吊灯。

（5）食品店。为了使顾客增强购买欲，食品店应该使用性能较好、照明亮度较高的日光灯。比如说烧烤食品店用红色灯罩的电灯照明，可使食品颜色光亮、吸引顾客；出售生鲜食品或精致商品的商店，应使用展示性高的日光灯。不过必须注意，照明灯具散发出来的热量会降低商品的品质。西式点心店为了表现欧式风格，一般的办法是在天花板上装日光灯，采用微弱的照明方式；当店内顾客增多时，再打开吊灯。茶店、咖啡店都讲究气氛，壁灯、装饰性的小灯泡往往是不可缺少的。

店铺内橱窗的照明看似一项简单的工作，实质上如果没有一定的目的性和合理的规划，往往就会造成不必要的资源浪费。所以要求新手开店应该把握好这一点，在照明设计方面不要太随意。

用橱窗陈列提高店面品位

在大街上行走，我们经常可以看到店内橱窗里陈列的各色琳琅满目的商品。有的高雅优美，有的美丽诱人，让人不觉想有购买的冲动。有人说“新鲜度”是一家商店橱窗陈列成功与否的关键。而橱窗，也关系到你的店铺品位。那么一个好的店铺橱窗陈列有什么作用呢？

1. 橱窗的作用

（1）它能够增强购买信心，橱窗陈列直接或间接地反映出商品的质量可靠、价格合理等信息，不但可以提高顾客选购商品的积极性，还可以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



增强顾客购买的信心，从而使其及早做出购买决策。

（2）激发购买兴趣，把精选的重要商品在橱窗内进行陈列，并根据顾客的兴趣和季节变化，把畅销品或新品摆在显眼的位置上，不但能给顾客一个经营项目的整体形象，还能给顾客以新鲜感和亲切感，引起顾客对店铺的注意，促使其对商品产生兴趣。

（3）促进购买欲望。橱窗陈列的装饰美术、艺术风格和时代气息，不但可以使顾客对商品有一个良好印象，还会引起他们对事物的美好遐想，进而促进其购买欲望的产生。

2. 橱窗陈列的类型

（1）季节性。它是一种根据季节变化，把应季商品集中进行陈列的方法，满足了顾客应季购买的心理特点，有利于扩大销售。

（2）专题式。专题式陈列又可分为节日陈列、场景陈列与事件陈列三种。它以一个广告专题为中心，围绕某一特定的事情，组织不同类型的商品进行陈列，向顾客传送一个主题，如奥运用品陈列。

（3）特写式。主要有单一商品及商品模型特写陈列。它运用不同的艺术形式和处理方法，在一个橱窗内集中介绍某一类型的产品。一般适用于新产品、特色商品的广告宣传。

（4）系统式。具体分为四种，即同质同类商品橱窗、同质不同类商品橱窗、同类不同质商品橱窗以及不同质不同类商品橱窗。有的商店橱窗面积较大，可以按照商品的不同标准组合陈列在一个橱窗内。

（5）综合式。它是一种将许多不相关的商品综合陈列在一个橱窗内，以组成一个完整的橱窗广告的陈列方式。这种陈列商品之间差异较大，设计时一定要谨慎，不要使之显得杂乱无章。综合式陈列方法主要有三种，即横向陈列、纵向陈列以及单元陈列。

3. 设计橱窗的注意事项

（1）保证它有足够的光源和良好的照明设备。因为很多大城市街道较宽，建筑条件较好，橱窗应低一些，反之则应该高一些。一个好的光线环境常常会收到良好的效果。

（2）注意橱窗的防护工作。防尘、防热、防淋、防晒、防风、防盗。

（3）橱窗设计的焦点最好与顾客的视线持平。设置过低或过高都不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

利于顾客的观望和欣赏。

（4）橱窗设计应有独特的构思。橱窗内的场景设计不应以店内商品作为铺垫或是衬托，而应该根据橱窗面积的大小来选择色彩的构成和商品的多寡，切不可在有限的橱窗内放置过多或过少的商品。店铺内最有特色的商品应该在橱窗内陈列摆设，以吸引顾客。

（5）橱窗设计必须有一个鲜明的主题。橱窗其实也是一个小型的店铺展示平台，先于你的店铺让顾客有所了解。橱窗内的商品摆放应先确定围绕什么主题设计，在实际陈列的时候也一定要按照最初的主题设计系统地进行陈列，切记一定不要杂乱无章地摆放。

（6）橱窗必须保持清洁。清洁干净的橱窗才能让顾客看清展示的商品，激起顾客的购买欲望。特别是经营食品的店铺，更应该保持清洁。

（7）季节性商品要按目标市场的消费习惯陈列，相关商品要相互协调，通过排列的顺序、层次、形状、底色以及灯光等来表现特定的诉求主题，营造一种气氛，使整个橱窗成为一幅具有较高艺术品位的立体画。

（8）要主次分明，最好能使人一目了然，切忌主角与陪衬位置不清。

4. 布置橱窗常用的设备

（1）托板。用以陈列食品、乐器、五金工具、玩具、日用化妆品、文具、瓷器等的用具，可用玻璃、有机玻璃及木板制作。

（2）小型支架。用来陈列毛巾、袜子、领带、提包之类的用具，可用镀镍金属制成。

（3）人体模型、布架、衣架。用以陈列服装、帽子、布匹、大衣等，布架、衣架一般用镀镍金属制成。

（4）背幕。它分固定背幕与活动背幕两种。固定背幕就是原来所设的背幕，一般橱窗都尽量利用这种原有背幕，特别是光线不足的商店。活动背幕有布景、图画、屏风等形式。

5. 布置橱窗的基本步骤

（1）构思陈列主题。构思影响着橱窗陈列的整体效果，也是橱窗布置的第一步。我们应该充分考虑与商品相联系的各个方面，既要结合广告设计原则，又要善于想象，构思出一个比较好的主题。

（2）设计整体构图。这是橱窗陈列工作的中心环节。这一步是整个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



橱窗陈列设计成熟的体现，是商品组合、配置和安放艺术的表现手法。我们对构图的要求是均衡和谐、层次鲜明、疏密有致，并可以形成一个统一的整体，从而给顾客以美感。

（3）做好陈列准备工作。构图确定后，布置人员根据陈列图样预先准备陈列用具，借取商品样本，制作好价格标签、说明牌，美术人员则根据图样做好文字图画。

（4）具体的陈列布置。准备工作做完以后就应该揩拭干净，并依照图样按次序先后陈列，再放置每件商品的价格标签说明牌，然后布置背幕或图画。

（5）按时进行橱窗的日常管理。橱窗布置完成后，应该指定管理人员每天清扫一遍，以保持橱窗内的清洁，橱窗玻璃应经常擦洗，保持干净明亮。

6. 橱窗设计要遵循的形式法则

（1）比例与尺度要适宜，设计橱窗要注重各种尺寸的比例关系，传统的设计方式大多采用“黄金分割”法则，这种尺寸比例也不是绝对的，在设计时也可以采用各种不同的比例，以追求设计的新颖性和视觉上的新鲜感为基准。

（2）对比与统一，选择不同的材料进行组合，以达到冲击顾客视觉的效果，让性质相反的各种要素之间产生比较，从而招徕顾客。

（3）在节奏与韵律上，还应该使人感受到生命律动和音乐般欢愉的变化过程。这一过程能给顾客美的享受。设计师在选择材料、运用尺寸比例的时候都要兼顾到这一点。

需要提醒的是，新鲜度是一家商店橱窗成功与否的关键。那种一成不变，不管何时去看都是同一种设计内容的橱窗，久而久之便会叫人厌烦。美丽的橱窗使路过的顾客在看了它之后，往往会产生进店观看甚至购买的欲望。色彩方面也是一个非常重要的部分，建议做一个七彩虹的调色计划。比方说，上个礼拜若以红色为基调，这个礼拜就改成黄色、天蓝色或绿色。另外，一些“季节感”十足的景物，像是雪、巧克力、樱花、绿叶、雨、海、枫叶、圣诞树等，都是布置橱窗的好材料。这样一来，客人就会有一种期望的心理，不晓得下次你会带给他们什么样的惊喜。把握好

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这些要领，你才能够设计出一个吸引顾客的完美橱窗。

用音乐营造宜人的购物氛围

在购物环境中，店堂的背景音乐是影响消费者购物感受的一个重要因素。购物过程当中，我们也能获得音乐带来的舒适悠闲之感。其实研究证明，背景音乐能调动顾客的购物积极性，可以大大增加销量。星巴克咖啡店就是一个很好的例子。

早在许多年前，星巴克就在店内为顾客提供能够自己制作CD的音乐平台，踏入星巴克的顾客，不仅有美食享受，还能在听觉上一饱耳福。当时最早提出在店内用音乐营造氛围创意的，就是星巴克的店长，因为时常有顾客向他询问能否在店内播放想要听的音乐，于是他产生了用音乐为星巴克咖啡店增光添彩的想法。短短几年，在美国的星巴克门店里都会有关于当前播放音乐的提示，可以让那些带着iPod进入门店的顾客随时按键选择喜欢的音乐，在美妙的音乐中度过休闲舒适的时刻。

那么在店铺内播放背景音乐有什么好处呢？

（1）让顾客精神振奋。优美的音乐能够调动顾客的情绪和热情，让顾客的精神为之一振，购物欲望容易被激发起来。如果一家零售店铺的入口处经常有悦耳的音乐，就会起到吸引顾客的作用。

（2）延长顾客在店里停留的时间。顾客一般很享受边欣赏音乐边购物这个过程，自然也能在店内多停留，多购物。

（3）缓解店铺环境中的噪声。店铺是一个公共场所，所以有噪音是在所难免的。而这些噪音会影响顾客的情绪。如果播放旋律优美的音乐，这些噪音就可以被美妙的背景音乐覆盖。

（4）营造购物气氛。音乐是塑造店内气氛的重要手段，能够营造一种和谐雅致的购物气氛，使店内顾客有一种舒适的心情。

这里要提醒新手们注意的是，利用背景音乐的时候声音不能太大。如果店铺中的声音很大，就会干扰顾客的注意力，会干扰顾客询问货物的情况。再就是必须把握好音乐节奏的快慢。因为快节奏的音乐容易调动人的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



情绪，让人购物的脚步不知不觉地加快了，从而会使顾客在商店里流连的时间缩短，购买的商品减少。还有一点就是背景音乐无须从早到晚一直播放。通常可以在店内顾客较少时播放一些轻柔的音乐，让店铺变得温馨起来。最后一点需要注意，背景音乐可根据需要随时调整。比如轻柔的音乐可以较长时间播放，而流行歌曲则最好分时段播放。遇到重大节日，如春节、五一、元旦、中秋节等，可以播放喜气洋洋的曲子。

另外，你在选择背景音乐的时候还要注意把握一定的原则。即店铺背景音乐的选择一定要结合店铺的特点和顾客特征，以形成一定的店内风格。切不可随便播放背景音乐，否则就会让消费者反感。

研究证明，合适的音乐能引起顾客的听觉共鸣，这种共鸣能引发情绪共振。所以说为你的店铺选择合适的音乐是非常重要的，因为情绪的好坏能直接决定客户对商品买或不买、买多买少，甚至影响顾客是否会成为回头客。因此，我们在店铺音乐的选择上不能过于随便，不能由着自己的喜好来。要想让音乐为自己的店铺销售起到促进作用，就必须根据不同的时间段、不同的经营特色等诸多方面来综合考虑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第 4 章

重宣传，展示卖点抓人心——广告宣传术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



为新店开张大造声势

夏季，北京东五环有家露天烧烤店要开张。于是，老板找来两位东北演员唱二人转，每天夜幕降临前路过的人都能听到他们逗趣的表演，很多路人都会驻足观看。因为之前老板经过考察，发现此地东北人特别多，于是他想到了这种宣传方式，这让那些东北人在远离家乡的地方听到熟悉的乡音时，会对烧烤店产生亲切感。后来，当世界杯足球比赛的时候，老板又把大屏幕的电视机搬出来让那些修地铁的农民工免费观看。这还不算，连着一个星期都找一些亲朋好友来免费品尝，以聚人气。如此，大家边吃边看，很是热闹。这种人气的凝聚给这家烧烤店打造了很大的声势。开业后，不但路过的人忍不住品尝一下，就连距离较远的人都开车直奔这里。因为人们想，这么多人都在这里吃烧烤，肯定错不了。这就是宣传造声势的效果。

这个社会已经不是一个“酒香不怕巷子深”的社会了。纵观我们身边，电视、报纸、杂志上广告铺天盖地而来，这些无疑是为了打响自己的品牌、吸引顾客。宣传造声势就是为了凝聚人气、吸引顾客，让开业就来个满堂红。新店开张，如果不搞得红红火火，又怎能吸引众多的目光呢？

新店开张是一个经营的起点，广告策划与营销宣传也应该从此拉开序幕。很多新店开张时鞭炮声不绝于耳，随着经济的发展，宣传方式也是五花八门，如做路边灯箱广告、发放宣传单、通过媒体做广告、举办各类宣传活动等。

宣传也是一门艺术。宣传要想深入人心，有时不能只采用一种的方式。对于那些受众面较广的行业来说，开店宣传要多管齐下，运用多种方式进行宣传，但这并非就意味着要多投入，开业宣传可以根据自己的经营定位和目标群体采用不同的方式。下面来介绍一下几种常用的宣传方法。

1. 借装修为开业宣传

随着商家对宣传重要性的认识越来越高，一些档次较高的商店和一些大商场、专卖店往往在店铺的装修阶段就开始做宣传。因为新门店的装修

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一般需要花费一定的时间。而利用这个时段进行开业宣传，延长了宣传的时间，足可以让自己的形象深入人心。

2. 张贴精美的招聘广告

张贴广告进行宣传是现在刚开店的店主经常采用的方式。有些规模较大的店铺开店时需要招聘大量的店员，因此，他们经常在店铺装修期间制作张贴精美的招聘广告。这样在招来应聘者的同时，又可以对即将开业的店铺进行宣传，一举两得，所以这种方式越来越受到店主们的喜爱。

3. 借节假日之机为开业宣传

节假日虽然是有限的，但是利用节假日进行宣传的效果却是非常有效的。有一些大型商场和商店就经常借用节假日开业。因为节假日人流量大，这样可以吸引更多的人前来购物，更好地把自己的名声打出去。因此，那些选择节假日开业的店铺此时宣传造势就是明智之举。

4. 设置悬念为开业宣传

这是一种独特的宣传方式，先把顾客的胃口吊起来，最终达到出人意料的效果。比如，某化妆品店在门外放置了一个醒目的广告招牌，上面写着："无条件奉赠10万元！"见此招牌，很多人大惑不解，为了看看自己是否能得到这10万元，抱着一种好奇心，人们纷纷涌进店中。此时，又发现一宣传牌，上面写着："凡使用本店出售的××产品，如发生过敏反应的，经查属实，即奉赠10万元。"

5. 用热闹的气氛宣传

热闹的气氛起到的是烘托和渲染的作用，同时这种气氛也能感染在场的顾客。只有营造出开业的气氛，顾客才知道你的店铺是新开业的。你可以邀请亲朋好友、左邻右舍来为你捧场，在门口摆上花篮、充气门，在店铺周围贴上庆贺的条幅，放一些动感热闹的音乐等。

6. 借促销宣传

这种运用促销的方式来进行宣传是非常多见的。很多超市开业时，我们通常会看到他们在店门口或者走廊上挂满"开业特价""店庆特价"的招贴画，并张贴一些有代表性的特价商品的图片，从而吸引大批量的顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



7. 当街吆喝

大声吆喝是一种最原始的方式。有一家百货店新进了一种新型液体鞋油，但是这种鞋油没有什么名气，也没有多少顾客来买。为了打开销路，老板招聘来十多名推销员，在人多的地方大声吆喝："擦皮鞋不要钱，买不买随你便！"这一吆喝果然吸引了人们。于是，很多人来免费擦皮鞋。这一擦，顾客看到了效果，纷纷购买。

8. 利用鲜花礼炮营造气氛

开业当天，新店门口要尽可能多地摆放写有"祝贺生意兴隆"等字样的花篮，用来展示店铺经营者良好的人际关系。如果朋友不够多，不妨自掏腰包，请人来营造热闹气氛。

9. 多请来宾为新店捧场

开店当天当然是人越多越好，这样会显得比较红火。所以说在店铺开张当天，可以请亲朋好友、左邻右舍前来捧场。如果可能的话，也可通过邀请知名人士抬高声势，这样可以凝聚人气。只要人气旺了，销售量就会"芝麻开花节节高"，销售额也会随之增长。

10. 给顾客优惠和馈赠，让每位顾客分享喜悦

开张的当天为顾客提供新奇、特别的服务，或者送每位顾客一份小礼物，不但让顾客得到一种心灵上的喜悦和满足，而且还把开业的喜气带给了每位顾客，那么开张所花费的心血、物力、财力也就物超所值了。你也可以给顾客较低的价格优惠，这样就会吸引大量顾客前来捧场。

可能很多人都在想，宣传造势花费是不是会很大呢？这里有一个广为流传的投机取巧的例子。

中华书局想要在北京开设一个门市部，于是就在报刊上登了个广告：本店开张大吉之日，将请第一位到店"站脚助威"的读者朋友为本店剪彩，并奉赠纪念品以表示本店真诚的敬意。这则广告很轻易地就在开业那天吸引了很多前来看稀奇的观众。而一位清晨五时就赶到现场的读者自然就成了剪彩者，还领受了《朱子集成》十二卷的馈赠。中华书局虽然没有花很多钱，但是却达到了意想不到的宣传效果。由此可见，只要肯动脑筋，"花小钱办大事"的办法还是不难想出的。

也有人可能认为，实力本身就是一股强势，人为地再造声势无非是花

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

拳绣腿。这种观点有失偏颇。从现实情况来看，新店开张是一个经营的起点，广告策划与营销宣传也应该从此拉开序幕。其实，即使是一个实力雄厚的知名店铺，一种名牌产品，仍需继续造势，以巩固市场，提高形象。有实力固然是好事，但是最终，实力应当被消费者认识到，只有这样才能得到实实在在的效果。因此造势与不造势大不一样。

综上所述，商场上还是需要“王婆卖瓜，自卖自夸”的。如果你不宣传造势，就会被淹没在无边无际的商海之中。自然所有的投入都会随之打了水漂。所以还是应该认识到宣传造势的重要性，为新店开张打造一个热热闹闹的“开门红”。

抓住商品卖点做广告

做生意的人都知道，任何一种商品都有它特别的“卖点”。商品的卖点就是商品的差异点，也就是商品具备前所未有、别出心裁或与众不同的特色、特点。你的商品新颖独特、这自然就是你商品的卖点。

每一种商品都有它独特的卖点，即使是相同的商品，不同个体的卖点也是多种多样的。这就要求商家要找好自己商品的卖点。运用自己独一无二的卖点去推销商品，定会达到预期的效果。卖点主要分以下几种：

1. 品质

这是消费者最关心的功能。品质好自然是受消费者欢迎的。没有任何一个消费者是愿意花了钱而买没有使用价值的商品回家。品质好，自然就是一个最好的卖点。所以在向消费者介绍商品的时候，店主可以把自己商品的品质作为卖点，保证自己商品的品质，假一赔十，以此赢得消费者的信任。

2. 服务

这是大多数服务行业所应该重视的问题。良好的服务能给顾客带来良好的第一印象。其实不只是服务行业，所有的行业都应该有一个良好的服务态度。良好的服务态度有时还会为你赢得很多顾客。很多时候他们来光顾你的店，可能就是冲着你的服务来的。所以说无论你是计划要开什么样

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的店铺，都要有一个好的服务态度。服务好才能赢得消费者的信任。

3. 文化

很多店铺的老板往往会忽略文化这一卖点。其实精神享受成为了越来越多的消费者的追求。比如现在有些集邮、文艺收藏品之类的行业，正是用了这一卖点。有些老字号的店铺也正是运用了多年来深厚的文化底蕴来推销自己的商品。

4. 品牌

品牌效应带来的甜头相信很多开店的老手都尝过了，这确实是一个很大的卖点。随着人们生活水平的提高，人们对品牌的东西也越来越青睐有加。像服装有森马、以纯、杰克琼斯、阿玛尼等；食品有麦当劳、肯德基、必胜客、海底捞等等；化妆品的大品牌有兰蔻、雅诗兰黛、欧莱雅等。相信很多顾客都是奔着这些品牌而去的。他们信赖品牌，才会接受品牌。对于这类商品来说，品牌就是它们最大的卖点。

5. 特色

每个地域都有自己的文化和特色，有特色的东西更加受到消费者的青睐。因为每个人都有追求独立个性的一面，谁都不想扎在人堆里被淹没。就像穿衣服一样，大多数人上街都不喜欢看到有人穿的衣服和自己一样。如果有人和自己“撞衫”了，他们就会非常反感。还有就是一些特色的饮食文化，比如说四川的麻辣烫、安徽的板面、河间的驴肉火烧、河南的焖面等。像这种饮食文化，它们所形成的效应也是不容忽视的。所以说很多开店的老板正是抓住了自己商品的特色作为卖点，才取得了较好的效益。

6. 工艺

工艺品一般来说都比较贵重。选择工艺品作为店铺经营内容的老板，一般获利是比较大的。工艺品的销售就是以其工艺作为卖点，因为这种工艺品里面有很大的技术含量。比如杭州丝绸、苏州刺绣、景德镇精美的瓷器制作等。这些精美的工艺品都是需要有着精湛技术的师傅才能够完成，不仅仅是做工精细精美，更因为很多都是独一无二的，很多时候在异地是买不到这样货真价实的商品的。所以对于刚刚开店的新手来说，你可以选择以工艺品作为经营内容。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 情感

很多时候商家都会利用消费者的情感诉求，比如说情人节、感恩节、父亲节、母亲节等这些节日进行促销，使得商品大卖。还有就是我们在大街上经常见到四川小吃、鲁菜、东北人家等，这都是利用了到了消费者对故乡的一种情感诉求。在异乡享受家乡的美味，何尝不是一种情感寄托。像这样的方式有很多，关键是店主如何把握和运用。

8. 产地

很多刚刚开店的新手就是利用这一大卖点来进行自己店铺投资的。比如说，我们都知道东北的黑木耳、德州扒鸡、沾化冬枣、北京烤鸭、甘肃的枸杞、新疆的葡萄和哈密瓜、阳澄湖大闸蟹等，这些都是以地域为名打出的卖点。很多商家正是看到了这种卖点的独一无二性，才会投资开一些专业化、单一化经营的店铺。因为不同的产地产出的东西是不一样的，很多顾客都是奔着这个去购买商品的。这当然要求店主一定要将自己的商品做好做精，要不然单一化的经营是很难维持的。

只要抓住了商品的卖点，你就能够在竞争中更胜一筹。现在随着科技的发展，一些电子产品不断问世，它们的卖点就是高技术含量。英特尔的核心产品——电脑芯片，其技术含量在世界上首屈一指，所以高技术就成了它的第一卖点，在其所做的以机器人为形象代表的广告片中，我们清楚地看到了这一点。飞利浦将“声控拨号”技术应用在移动电话上，迅速形成强势的技术卖点，使得品牌知名度和销售量迅速增长。针对第一代掌上电脑的封闭性，掌上无线信息服务的创新成为市场新“卖点”，摩托罗拉宝典、联想天玑和蓝火“随身 e”，以“革命者”的姿态挺进市场，一时也闹得风生水起。

这里要提醒新手们注意的是，寻找商品的卖点是一个长久的过程，不可能说我找到自己商品的卖点以后就遵循这个卖点来销售，因为商品的卖点是会随着时间的推移而被淘汰的。你必须时刻去探索和发现新的卖点，才能够在竞争中保持优势。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



推出主题活动，展现店铺风采

店铺的主题宣传活动是非媒介载体，它具有较强的策划色彩和设计色彩，是人为设计出的一种程序，有主题，有情节，有开头序曲，有高潮，有结束，能够表现出较浓的程序气息和谋略色彩。主题活动宣传策略大都具有活动性、程序性、娱乐性、谋略性、品位性和新闻性的特性。

店铺的主题宣传活动，其宣传策略讲究雅俗共赏，既蕴涵着丰富的文化特色，又包容着娱乐性、游戏化的情趣，属于社会大众文化，它也因此而深受公众喜爱。

主题活动的形式也是多种多样的。比如说，由于人们生活水平和体育运动水平的提高，以及体育文化的巨大影响力，人们对体育运动越来越感兴趣。因此，以体育运动或者是以体育比赛为原型精心创意、巧妙策划开展的公共宣传型体育活动，不仅可以吸引公众，而且容易引起新闻媒体的关注与报道。这其中也不乏一些品牌是因为参与了各类体育活动的宣传而被人们熟知，最终成为知名品牌的。

还有一些以现实生活中的情趣性活动（如生日、节日、结婚仪式、结婚周年纪念等）为原型，或以生活中带有美好意味的典故、传说为素材，策划出具有情趣色彩和象征意义的活动，以此为“媒介”，开展宣传活动。例如，店铺可以在母亲节的时候，为所在社区的母亲送上一束鲜花；可以在情人节的时候，为这一天结婚的新人举办结婚仪式；也可以在儿童节时，为某个小学的儿童送上一份小礼物。同时，店铺还可以在开展文化、娱乐、游戏等活动中，把宣传内容巧妙地融入其中，吸引顾客参与，使他们在活动中接受宣传。现在，许多经营电子产品的店铺都以歌舞、娱乐、表演、游戏或者有奖竞猜等方式，开展对店铺及其产品的宣传，效果都不错。

此外，商品文化节、店铺形象展示、专题庆典、知识比赛、生活技能比赛等，只要精心策划，都可以有效地为宣传店铺服务。

店铺策划一个成功的、高水准的、对顾客有吸引力的宣传活动，应该

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有高超的策划技巧。

1. 找到有效的主题

主题是促销活动的策划灵魂，也是吸引顾客的根本所在。每一个成功的活动宣传策划，都应该有一个鲜明有效的主题。有了这个主题之后你才能够根据主题来做活动方案。在策划活动时，应该着重从这样几个方面来进行主题定位：体育文化、节日文化、纪念日文化、道德文化、绿色文化、科技文化、品牌文化、商品文化等。

2. 着重突出文化色彩

很多时候顾客参与店铺宣传活动的动机并不单纯是为了购买商品，而是要寻找一种感性化、大众化的文化休闲机会。所以，很多顾客希望店铺的宣传活动能体现一定的文化品位和文化气息。店铺在策划宣传活动时，就应该懂得讲究文化性，无论是主题思想、活动形式还是现场气氛、赠送礼品设计等，都应突出文化色彩，给顾客以精神层面的享受，最终达到吸引顾客购买的目的。

3. 用情节吸引顾客

富有情节的主题总是引人注目的。开店新手们应该注意的是，情节的设计与安排要符合主题思想、活动品位和促销宣传的需要，还要力争让情节更富有趣味性、煽情性，从而以欢快的现场气氛和富有感染力的情节来吸引顾客。

4. 用利益刺激顾客

人都是有惰性的，即使顾客在参与活动时也不会例外。这就需要店铺破点儿小费，拿出一定的具有吸引力的奖品、奖金，对顾客给予一定的利益刺激，从而激发他们参加活动的愿望。聪明的店主牺牲一点利益，就会吸引更多的顾客，得到更多的利益。

5. 选择有利的时机

时机对于店铺的经营来说也是不容忽视的一项重要内容。一般在节假日的时候，顾客都有很多空闲的时间，有较强的参加体育、娱乐活动的愿望，假如能选择这个时机来举办宣传店铺形象及商品的活动，肯定会吸引很多顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



6. 营造热烈的现场气氛

营造气氛主要是为了感染顾客，让他们保持一种积极的情绪，从而进一步影响消费和购物。要注意在举办活动时一定要善于运用鲜明的色彩和活泼欢快的表现手法，制作、悬挂多种易于营造现场气氛的宣传品和装饰品，使活动现场洋溢出祥和、喜庆、热烈的氛围，给参加活动的顾客以愉快舒心的享受，从而调动他们的热情。

这里需要提醒新手的是，因为很多时候主题策划都是有一定时间性的，也就是说你得把握好时机。如果错过时机再进行主题活动，可能就会得不到你想要的效果。

店内广告牌摆放有讲究

广告牌是打广告的一种方式。广告牌不只是可以摆放在店外，店铺的门面以及店内都是你有效的广告空间，都可以摆放广告牌进行宣传。而且它们不需要你支付广告费用，还能够直接针对进店的目标消费者。所以，精打细算有头脑的开店者都会充分利用店内空间来摆放广告牌进行宣传。

做店内广告，一般都用POP广告。什么是POP广告呢？POP广告是在有利时间和有效的空间位置上，为宣传商品，吸引顾客、引导顾客了解商品内容或商业性事件，从而诱导顾客产生参与动机及购买欲望的商业广告，简称“购买点广告”。

其实早在古代就有POP广告了，酒店外面挂的酒旗，饭店外面挂的幌子，客栈外面悬挂的幡帜，药店门口挂的药葫芦、膏药等，这些都是POP广告的最初形式。

店内的POP广告主要有以下几种摆放形式：

（1）店头广告。置于店头的POP广告，如看板、站立广告牌、实物大样本等。像这样的广告一般都是力求鲜明的，所以通常都是比较大气。需要的费用相对来说也较高。店主可以根据自己店铺门面的大小和自己的资金状况来决定。

（2）天花板垂吊广告。如广告旗帜、吊牌广告物等。这些都是放在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

天花板上显眼的位置来吸引顾客的。

（3）地面广告。从店头到店内的地面上放置的广告，具有商品展示与销售机能，还可以引导消费者购物。我们在大型的商场或超市经常见到这类广告，一般来说不适合小型的店铺。

（4）柜台广告。通常也就是放在柜台上展示的广告。这样的一般都是比较小的广告牌，不需要太多的费用，而且也简单明了。

（5）壁面广告。附在墙壁上的广告，如海报板、告示牌、装饰等。这是最常见的一种广告形式很多大型店铺都喜欢用这种方式来吸引顾客。

（6）陈列架广告。附在商品陈列架上的小型广告，如展示卡等这种广告能够直接引导消费者，而且费用较低。

其实店内广告能否达到预期的效果，在很大程度上取决于广告牌的设计。那怎样确定你的广告牌是好是坏呢？与其问专家，还不如到你的店里，以一个消费者的身份来身临其境地感受一下。

广告牌要想发挥它宣传的作用，首先就是要吸引顾客的注意力，然后应该条理清晰、富于逻辑性地展示你的信息，让顾客能够看到你信息的关键点，抓住最有用的东西。那么广告牌摆放在哪里不会影响顾客的流通而且又保证能让顾客看到，取得预期的效果呢？

首先，消费者在哪里可能没有事情干，哪里就是最适合放POP广告的地方。例如，当顾客在一个鞋店里买鞋的时候，等店员去拿鞋子时，那么顾客也许就会拿起放在附近的一些广告牌来看一下。还有一些大型商场和超市的POP广告直接设计在地面上，这样无论顾客走到哪里，都能够随时看到广告了。

还有一个放置广告牌的好位置，那就是放在与消费者视线相当的地方。因为这样能够阻隔他们的视线，挡住他们目光，也方便消费者观看。这就是为什么快餐店最有效的广告就是在收银台后面的一个原因。由于它们基本上与收银员的脸在一个位置上，所以当你在排队的时候，目光正好落在那里。

再就是广告的摆放也是有一定逻辑性的。消费者一般是按照一定的消费顺序来进行消费的，所以你的广告提醒一定要出现在恰当的环节。假如你开的是一家小吃店，你把广告牌摆放在柜台附近——推销你的招牌食

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



品和特色菜系。但是你有没有发现，确实很多人都注意到了你的广告，但是你的广告却起不到作用。人们进店，点菜，吃完饭最后走到柜台前付账时才看到你的这个招牌广告，但是他们已经吃完了，不可能这个时候再回去消费，那么这个时候出现的信息基本上就是无效信息了。这就是没有按照正常逻辑来的后果，你还不如在桌面上放一张彩页。反过来如果你是一个在柜台点餐的快餐店呢？情况就可能完全相反。如果你再在桌上放菜品的宣传画就起不到它的作用了，还不如放点能够体现你店铺文化韵味的东西，比如一个小故事或者食谱的营养搭配和营养成分。

广告摆放还需要注意的是，当你的定制广告送到你的店里以后，不要按照自己的想象放在一个地方就不管了。你可以多挪动一下位置，总会发现哪个位置比较适合。新手开店可能经验不足，但是只要你多动脑筋，就可以利用你有限的资源打好你的店内广告。

不要忽视广告单页的设计和散发

我们在大街上经常会遇到一些发传单的人，接过来一看大都是某某店铺最近推出新活动或者价格优惠的内容，还有的是新店开张的介绍。其实，这就是一种不错的宣传方式。既简便又能直接到达消费者手中，效果也是不错。

通常，小店的宣传费用约占营业额的1%左右。比如说一家年度营业额100万元的店，它的宣传预算应该在1万元左右。1万元也不是个小数目，但请人印个传单夹在报纸内，一下子就花光了。就算亲手绘制广告单，也剩不下多少钱。

为了解决这个问题，现在有一款个人电脑彩色打印机，价格适中，不妨可以用这个来试一下。它的操作简便，即便是外行人，也能做出设计精美的字体和图画，是制作传单非常实用的工具。它同时也能多张复制，你就可以视需要调整数量。

但是要注意，我们印传单一般都要注明以下资料：店名、地址、电话、传真号码、简单地图、营业时间、公休日、经营理念、店铺气氛、贩

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

卖的商品和商品的价位等。如果想获取更大效果信息，可以加上持传单来店购物消费可享5%折扣，或可获赠精美小礼物的活动信息。传单的印发一般应该根据节日或者活动自行调整。

传单做好之后，你应该亲自到顾客群聚集的场所发送。发送传单时必须注意的是，你要锁定对象。如果你的消费群是学生群体，那么放学后的学校和车站附近，就是你该去的地方；对象若是上班族女性，最好利用她们上班前或者下班后那段时间到车站四周发送；若是家庭主妇，地点便是早晨的公园、菜市场附近。

生活中，我们碰到在大街上发传单的人，或许出于客气接了传单，或许因为匆忙或者不屑而不去理会。因此，发传单确实也是一件需要勇气的事。但是，当有人对着你说："有这种店啊！我以前怎么没发现""我一定会去看看"时，被人认可的喜悦又会鼓舞你的士气。

不管怎么说，广告宣传的方式多种多样。你要根据自己的实力和实际情况，选择最适合你的广告宣传。广告单页的宣传是一种小成本、小投资的宣传方式。你不妨考虑试用一下。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第 5 章

巧摆放，货卖堆山客流连——商品陈列术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



商品陈列的宗旨

商品不仅是商店陈列和销售的对象，而且所陈列的商品也是构成商店卖场氛围的重要因素。商品的品牌、包装以及在陈列时的摆放位置和布局，是决定陈列效果和风格特点的主要因素。成功的商品陈列，在某种意义上被誉为“静态的推销员”。

那么店铺商品陈列应注意哪些宗旨呢?

1. 方便选取

易选择，就是店内的商品以顾客容易选择的方式陈列。因此，要考虑商品的关联性之后再进行分类陈列。各个店铺的规模、行业及方针不同，也会导致分类的方法及陈列场所的不同。首先应以大分类方式将商品分类，其次将它以用途、制造商的不同来分类，最后则是以价格、设计的小分类方式分类。像这样将商品明确地分类之后再集合展示的陈列方法，不只带给顾客便利，对于店铺本身更提高了管理商品的效率。

易拿取，就是在显眼、易拿取的有效陈列范围内，将畅销商品及想要卖的商品，除特别商品（手表、宝石等小型贵重商品）以外，都尽量陈列于易拿取的地方。

2. 提高新鲜度

提高新鲜度，是指使顾客感觉到商品的丰富性及活泼的陈列。顾客在选择商品时，都喜欢从多种类、多数量中选择，以得到购物的满足感。但是，为此就陈列大量商品，反而会让顾客反复选择难作决定，还会对商品造成污损。其实，即使是少量商品，只要能好好运用陈列方法，也能使顾客感觉很丰盛。店铺小老板应熟练地运用辅助工具将商品立体地陈列起来，借助装饰物使商品生动化，活用拍卖时的海报传单，这些方法都可以强调商品的新鲜度。

3. 显眼

所谓显眼，即店铺为使“最想卖的商品”容易卖出，尽量将它们设置于显眼的地点及高度。显眼陈列也可称为有效陈列。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在进行显眼陈列时，必先考虑商品的购买频率，对于想要售出的商品，尽量选择引人注目的场所陈列。即使在同样的场所，这些被称为黄金线上的商品，在有效陈列范围中也要集中展示于最显眼的高度上，并在陈列方式上下点工夫。

4. 提高价值

提高价值，指同样的商品，在运用陈列方法之后，可使顾客对其评价改变。根据这一原则，在进行陈列之前，必须先考虑何为能表现最佳效果的陈列方式。陈列设备及器具对陈列效果影响很大，陈列效果甚至也受陈列背景的颜色、材料、小型道具以及照明的表现效果左右。所谓搭配合宜的陈列，其商品的组合方式是主要商品与直接有关联的商品的搭配组合。

商品陈列的原则

今天“成功的商品陈列就是优秀的无声销售员”已被越来越多的人接受。商品陈列的形态组合要从美学、管理和销售等诸多因素来考虑。不同商品的陈列形态规范和标准是有差别的，因此，小老板在掌握这把营销钥匙时，必须了解商品陈列的基本原则：

1. 保持序列感原则

没有谁会喜欢在一个杂乱无章的卖场中停留，特别是在品牌林立的今天。整齐和有序列的卖场不仅可以使顾客在视觉上感到整洁，同时也可以帮助顾客迅速地查找商品，节省时间。因此，卖场中货品的陈列造型要打理得整整齐齐；货品分类放置，排列要有次序和规律；重点突出，连带性强，要能让顾客既看到重点促销的商品，又能联想到其他相关商品。

2. 丰满陈列原则

俗话讲“货卖堆山”，货架、地堆、端头上的商品必须丰满陈列。商品不丰满，会降低货架空间利用率，导致仓库库存压力增大；商品不丰满，容易给顾客留下这些是“卖剩下来的商品”的不好印象；商品不丰满，会影响商品本身的表现力，影响销售。尤其是地堆、端头等特殊陈列的商品更要丰满，这些特殊陈列犹如超市的画龙点睛之笔，是商店的亮

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



点。就算商品放满了货架，但若是东倒西歪、凌乱不堪，仍然会给顾客留下不好的印象。如果没有库存，不能保证货架放满，就要把商品前进陈列，以保证商品陈列丰满整齐。具体有两种处理方法：在空缺的地方放置“此货暂缺”标志；用其他销售比较好的商品填补上，这种操作一定要作记录，跟踪要货，不然容易使该商品在店里消失。不能简单地把旁边的商品拉大排面，除非该商品畅销。

3. 关联性原则

商店内的商品陈列，特别强调商品之间的关联性。这种关联不是简单地如把服装鞋帽归类集中在一个区域陈列这样狭隘，可以以一个主题如“情人节”等组合商品陈列。关联性陈列要求在尽可能的情况下，端头陈列的商品与相邻货架商品有关联，让端头发挥一定的促销作用，就是相邻地堆之间陈列也要注意其关联性，注意平稳过渡。否则，如洁厕灵地堆紧挨饮料地堆，让人看了总不舒服。好的关联陈列很容易在激发顾客购买A商品的同时，又购买了计划外的B商品甚至C商品。

4. 先进先出原则

店内商品，尤其是食品类商品，为了保持商品整体相对好的保质期，在补充商品时应依照先进先出的原则来陈列。补货时把里面的商品先拿出来，检查一下，如果保质期和待上架的一样，且货架和商品都干净，就直接上货；否则，商品拿下来清洁后，把新商品补充在里面，然后把原来的商品放在外面。尤其是生鲜、冷冻冷藏等保质期较短的食品更要注意先进先出。这一点做到容易坚持难，平时应加强对员工的食品安全教育，让员工形成一个良好的上货习惯。

5. 按业绩分配原则

商店货架空间宝贵，商品陈列不可能平均分配。销售好的商品排面大，陈列段位好，销售差的相反，这样才能实现销售最大化。同时，销售陈列是个动态过程，要不断分析销售情况，做陈列调整。陈列排面和位置如以销售说话，才能杜绝人情关。商品陈列权和调整权以及商品的下架和新品的上架权要控制好，注意让适合的专人控制监督。对作特价优惠的商品，如果陈列在货架上，应适当扩大排面和调整到好位置，以实现预期效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 体现整体性原则

卖场中每个货品的陈列形态和造型一定要与卖场整体的布局和效果相配。有些销售员喜欢在卖场中的各个部位都营造各种风格不同的效果，这样虽然局部效果很好，但是从整个卖场看却非常烦琐，缺乏整体感。陈列意图明确，能让顾客了解商品的特点和用途，帮助他们下决心去购买；要懂得货架上的商品只是合唱团的一员，必须和整个队伍形成一体，一味地强调自我，只会破坏整场演出的效果。

7. 展示美感原则

陈列的主要目的是吸引顾客的目光，激起顾客的购物兴趣。一位总陈列师曾说过："产品再好，陈列得跟抹布似的，顾客看不出好来；将这块抹布熨得平平的，再戴上花，就可以卖1000块钱。"由此说明，只有美的物体才能吸引人，陈列的首要任务就是将商品的美感展示出来，美的陈列才可以使产品增值。

8. 安全原则

商品摆放要考虑货架的承重能力，注意安全，轻小的商品放在货架的上方，较重、较大的商品放货架的下方等。货架高处的商品，易碎的商品，要注意检查，并采取防护措施。地堆商品注意不要超高超大，以不超过1.4米高为宜。地堆、货架附近不要堆放库存，否则一是店堂不清爽，二是存在绊倒顾客等安全隐患。

服装店的商品陈列要素

在给大家介绍商品陈列之前，先来看一个案例。

温州GUESS店铺堪称商界的常青树，虽然商场风云变幻，但GUESS的生意却越做越好。这其中一定有它无人可及之处。其实关键之一就在于它的商品摆放，经典、别致、新颖、让人眼前一亮，能够紧紧地抓住人心。只要顾客一进入店铺，就会被它所吸引。先拿它商品摆放的一角来看，经典牛仔墙，墙面以鲜亮的红色为背景，一条条牛仔裤以折叠式放入1.5米高的柜台内，这与整个店铺的光辉明亮形成鲜明的对比，从而在不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



经意间展示出CUESS牛仔品牌“酷”的特点。后面红色的背景墙上还镶嵌着GUESS的品牌象征——不锈钢倒三角标志。再加上前方的单尊模特在红背景墙下尽情释放狂野与激情，不吸引人才怪呢。另外，店铺内造型别致的桌子和复古式的衣柜也是相当吸引人眼球的，富有现代气息和装饰效果的白色圆形陈列台，在红色背景的映衬下，红白相间，极富视觉冲击力，更让人眼前一亮，不知不觉顾客就放慢了脚步……乳白色的墙壁、局部红色的木质地板，不仅使店铺的空间感加大，还使整个店铺的氛围显得轻松随意休闲，让顾客从进门就开始享受惬意的购物时间。

案例中的GUESS店铺为什么能成为常青树？靠的就是抓住人心的店铺商品陈列方式。很多新手开店可能会忽视这一点，觉得商品陈列并不是一个值得重视的问题。其实店铺的商品陈列直接关系到商品的销售，这一点确实是毫无疑问的。商品陈列好了，就能够以一种独特的风格吸引消费者注意，因此就能提高店铺的人气。

CUESS店铺用那些造型新颖别致的桌子和复古式的衣柜作为陈列的道具，在不经意间用生活空间的方式彰显了该店产品的存在感，凸显了温馨和谐之感，避免了店内货品摆放杂乱的现象。另外，CUESS店铺采用色彩来强调商品的个性与激情，色彩对比鲜明，具有很强的视觉冲击力。这些因素整合起来，其实就是一种艺术之美。商品若只是以一个独立的个体出现，色彩单调、枯燥乏味，就很难有活力。

店铺商品陈列如此重要，那么对于开店新手而言应该注意以下几点。

1. 运用色彩渲染店铺氛围

色彩的运用不可忽视，在整个陈列中起着主导作用。运用有效的色彩主题来设计整个店铺，能给人一种主题鲜明、井井有条的视觉效果和强烈的视觉冲击力。不仅避免了枯燥乏味、视觉单一，还能使顾客产生购物冲动，并轻易锁定理想的商品。这就是服装店里经常用到的衣服搭配，如用绿色衣服衬托红色衣服，用蓝色衣服衬托黄色衣服。

2. 以多样性营造视觉效果

重复视觉效果在陈列过程中突出连续性和整体性，可以营造视觉趣味性，并给人独特的视觉体验。有效地加以利用，会给人强烈的视觉享受，这种陈列方式适用于店铺内的新款产品或是焦点产品的展示。比如同一款

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

服饰可以采用不同的出样方式，模特展示和橱窗展示、正挂和配搭法等方式配合运用，这样就会凸显出不同的风格，让顾客一饱眼福，从而突出商品的重点，最大限度地强化品牌的独特理念。

3. 合理确定店铺内模特数量

有的店铺经营者认为，在店铺内越多利用模特展示产品效果越好，于是就用了大量的模特，但其实这样不加合理利用往往会适得其反。试想，顾客进门看见那么多的模特，他们会怎么想？这个牌子不纯？店铺整体杂乱？店铺不正规？无论是哪一点，都不利于销售。所以，把店内最好的商品、最新的款式穿在模特身上才能收到最好的效果。

4. 把握好不同类型顾客上门的时间

因为工作和生活的差异，每个时间段都会有不同的顾客上门。以女装为例，每周前四天一般来的都是全职太太，而周末则可能是年轻一族、职场女性等。这样我们就可以根据顾客的特点，因时制宜，把商品有针对性地放在店铺内显眼处或穿在模特身上，以取得较好的效果。

综上所述，服装店商品陈列的作用确实不容忽视。这就要求你在商品陈列时用心去推敲、仔细琢磨，给消费者提供一个温馨舒适的购物环境。

不同商品选择不同的陈列方式

店铺商品有很多分类，我们根据商品的性质及功能可分为主力商品、辅助商品、促销商品等。店铺小老板应根据商品的不同性质选择不同的陈列方式。

1. 特色商品

特色商品是指种类齐全、能给店铺带来高利润并能体现店铺经营特色的商品，常以时尚性、主流类商品为主。顾客对此类商品一般是选择性购买。所以，这类商品一定要放在显眼的位置，方便顾客浏览。一般来说，这类商品要分布在主通道沿线的“黄金段”上。

2. 促销商品

促销商品一般为具有吸引力的商品或新开发的商品，目的在于打入市

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



场或吸引顾客购买。对于这类产品，顾客一般是听到宣传而产生购买冲动或尝试购买。所以，促销商品的陈列一定要具有宣传性，而且，价格必须十分有吸引力。这类商品不但应陈列在主通道上，而且还应用专架、落地陈列或特卖区等醒目形式突出出来，使其吸引顾客。

3. 辅助商品

辅助商品利润也许不是很高，却能吸引顾客购买特色商品。顾客往往是为了搭配特色商品才买辅助商品的。所以，辅助商品放在主通道附近或副通道两侧即可。

4. 互补商品

互补商品多半为配件或相关性商品，这种商品搭配性很强，顾客一般会指名购买。所以，最好使其陈列在店铺收银台附近，这样有利于顾客在选购完商品付款时，看见这些商品顺便购买。

需要注意的是，在卖场商品的陈列规划上，必须先安置特色商品，再进行辅助商品及互补商品的配置，最后才安排促销商品，这样才能达到最佳的陈列效果。

为顾客标示明确的货品分区

我们在日常生活中会发现，在刚进入书店的时候，各种各样的书籍让人眼花缭乱。但是你仔细一看就不难发现，书籍是分门别类摆放的。如语言类的书籍，下分各个小门类，有英语的、汉语的、俄语的、日语的、西班牙语的……各此外文学类还按照文体进行分类，有散文、小说等，其中还有很多网络流行小说自成一列书架，下分成玄幻类、流行类和历史类等。将这些书籍进行细致的分类后，顾客挑选自己要的书时，找到相对应的那列书架，再根据小区别甄选即可。这样不仅不拥挤，顾客找书快，而且结账也快。就算是顾客第一次进门买书，也不用担心书籍太多而找不到自己想要的书。其实在现实生活中，很多店铺的货品陈列方式，杂乱而没有明显的区分标志，顾客进门，特别是第一次进店铺的顾客，往往会因为不熟悉而在店内转半天，结果还是找不到自己想要的货品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因此，种类繁杂的货品就要有明确的分区。只有这样，才能方便顾客购物，让顾客在视野上能感觉简洁明了，店家在提高销售质量的同时也提高了销售效率。那么在摆放和分类的时候，就应该注意：

1. 不同功能的货品分别摆放

这是货品分区的一个大原则，即功用完全不同的货品，原则上不应摆放在同一区域内。如大型超市里，生活用品，化妆品，服饰，食品，水果……它们都有各自的分区。这样消费者在进入超市之后，就能够直奔自己要购物的区域，省去了寻找的时间。

2. 功能相同的货品分类摆放

我们去超市购物往往看到，洗漱用品类的牙刷、牙膏、香皂、洗发水……这些往往都是分类摆放的。还有一些服装类货品放在一个区域内，会根据服装的不同风格而分门别类陈列，如休闲类的服装为一个门类，运动类和正装类各为一个门类。这样就会在顾客把大体区域分辨出之后，再在小区域里找到自己所要的商品。如果不是这样摆放，不仅占用空间，还会给顾客一种卖场十分混乱的印象。

3. 同类货品高低档应区分

即对于同一类别的货品摆放应该有所区分，区分摆放时，应重点突出高档货品，让顾客能一眼就分辨出这是较高档的；而一些价位相近的货品则可以放在一起，形成对比。来看一下商场里的化妆品摆放：一般普通的擦脸油、洗面奶之类分门别类地摆放在货架上，但是像欧莱雅、玉兰油、自然堂、旁氏这些大牌子，往往会有自己的专柜。它们虽然都在化妆品区域，但是你一眼就能分辨出档次的高低。

为顾客明确货品的分区是你的举手之劳，不仅方便顾客挑选和购买，还能够方便你及时添加和检查货物。古语就有“无规矩不成方圆”之说，循规蹈矩并不等于墨守成规、顽固不化，在很多时候，还是要遵循一定逻辑的。所以，新手开店一定要遵循这个原则，将自己的店铺打理得井井有条。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



合理设计商品陈列空间

有一个店铺经营女士套装和女式内衣，该店铺向来以商品的质量上佳和店铺的合理陈列而被顾客喜欢。该店空间从中间大体分成两部分：一部分是半开放式的展示厅。这个展厅主要展示女式内衣，内设有展台和模特。模特身上的内衣款式是该店的最新商品，也是主打商品。而放在展示柜内的商品则是比较畅销的产品，另一部分则是完全开放式的大厅，这个大厅就用来陈列女士套装。除了采用展示台展示和模特展示外，还用货架展示。在展示台上放的是新款女套装，用了折叠的方式。这种叠装方式不仅节省展示空间，还不影响顾客欣赏商品；货架上陈列的则是历年来经典的套装款式，模特身上展示的则是今年最流行的女套装款式，这样就会给顾客一种立体的视觉形象。店内空间采用直线式设计，以灰褐色为整体基调，其间再以深咖啡色点缀。店内唯一的空余空间——墙壁则当做宣传的媒介，摆放各种形式的时装模特图片进行美化和宣传。这种陈列展示不仅营造了一种日常生活的家居氛围，而且还考虑到了进店购物顾客的心理感受。店铺的整体设计则体现了职业女性特有的自主自立的形象和女性内在的温婉贤淑的特质。店铺内的陈列让顾客找到了一种心灵的契合点，从而与商品产生共鸣。

所以我们不难看出，合理的陈列空间设计对于店铺来说，不仅能够恰当地展现商品的特性、属性和商家理念，还能为整个店铺营造一种生机盎然的气氛，从而提升销量。那么如何合理设计商品的陈列空间呢？大体上，空间分布主要包括三方面：

1. 合理利用活区和死区

活区即人流最容易看见并注意到的区域，与之相反的就是死区。如果活区这个地方不善于加以利用，那将会给店铺造成很大的损失。一般在活区范围内，最好把本店本季特别推广或最新的商品陈列出来，让顾客一进店门就注意到这些最新款式和最新商品；而一些平常的款式和过季的商品可以选择陈列在死区区域内，因为本身它们已经属于过时的商品，所以放在这里也不会有很大的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 做好货柜陈列

其实这里讲的是一个设置悬念的问题。我们都知道，在读文章或者看影视剧的时候，开头的悬念最会忍不住让人一探究竟，不禁瞪大眼睛屏住呼吸静待下面的剧情。店铺内的陈列设计也是一样的，最好不要让人一眼就能看到底，这样就能吸引顾客一探究竟。店铺内的货柜陈列首先要有利于顾客的行走，并在这个基础上创造一种能一直走下去且似乎走完一处还有惊喜的感觉。我们常看到一些店铺空间呈纵深型，将通道设计成S形，并向里延伸扩展陈列空间；还有一些方形或矩形的店铺，则通过货架的陈列，让顾客可以在店铺内多转几圈，延长停留时间。这样不至于让顾客进门后，转一圈就可以一眼扫遍店内的商品而失去兴趣调头就走。

3. 重视壁面展示

我们常看到服装店将服装贴在壁面上摆放。因为店铺的店面面积总归有限，在地面陈列已经实在没有地方的时候，考虑店铺内的壁面也是一个很好的办法。我们通常可以在壁面上选择一些轻巧、小巧的商品展示，而且可以选择色彩鲜艳的商品为店铺增色。你可以充分发挥你的聪明才智，将壁面布置得漂漂亮亮。因为壁面不仅仅是展示商品的平台，更是彰显店主新颖构思的舞台。

在摆放物品的时候还应该注意一点，就是如果你的店铺空间实在不够摆放，也不要把商品拥堵在一起，这样不仅不方便顾客选择，还会给人以不整洁、不干净、不利索的感觉，往往会大大降低顾客对你店铺的印象。你可以选择比较有代表性的商品、比较新颖的商品优先摆放。如果还是摆不开，在资金充足的时候，你就要考虑扩大店面了。总之你要根据自己的实际情况合理安排。

只要你在陈列商品时把握好了这三个空间，在这个基础上用心去设计陈列，就能够达到你想要的效果。

刺激顾客视觉，做好商品色彩搭配

某服装店铺的橱窗内有一件嫩绿色的上衣，这是刚从香港进来的最

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



新款式。因为是本店铺重点推出的新款服装，所以店主就把它挂在橱窗内吸引过往顾客的眼球，但问题是只有一件上衣，不可能在模特身上只穿一件上衣。店主考虑了半天，终于选定一条深紫色的百褶裙作为下半身的搭配服装给模特穿上了。可能真的是上衣很有型的原因，进店询问的顾客不少，但是很多顾客仔细看了后又扭头走了。过了很长时间，橱窗内的衣服还是一件都没卖出去。店主急坏了，她想不明白到底是哪里的问题。直到有一天，一位顾客在橱窗外不经意说了一句："衣服款式还可以，不过色彩的搭配好显老。"这一听店主全都明白了，原来不是那件上衣的错，而是裙子的搭配出了问题。店主立刻请教懂行的人挑了一条嫩黄色的纱质裙搭配，结果刚挂出来就被顾客整套买走了，而且还是原价卖出的。这就是色彩搭与不搭的最大区别。

当我们走进一家店铺的时候，若商品琳琅满目且色彩丰富，立刻就能让我们停下脚步慢慢欣赏。如果单调乏味或者老土，往往我们掉头就走。其实色彩不仅可以表现情感，还能刺激视觉注意力，并由此快速传达商品的某种信息，这就是我们在购物时容易被商品的颜色所吸引的原因。

那么，在做商品色彩搭配时，开店新手们需要注意哪些问题呢？

1. 对比色彩搭配

对比色彩搭配就是相隔较远的色彩相搭配，这样对比鲜明，一般能够凸显重点，起到视觉上的冲击作用，从而能够吸引顾客注意力。比如黄色与紫色，红色与绿色。但一定要注意，在对衣服进行色彩搭配时，万不可把同为冷色调的商品搭配在一起，如深褐色、深青色一类的服装就不能和黑色搭配在一起，这样容易产生和黑色抢色的效果，也就是我们常说的顺色，这样会让整套衣服没有亮点，还会给人一种沉重、严肃、没生气的整体感觉。

2. 色彩搭配需注意销售环境和购买人群

在色彩搭配上还应该考虑周围环境。在什么样的销售环境下，就需要搭配出什么样的色彩风格。比如说热闹的环境就需要鲜艳的色彩陪衬，大红大紫的色彩为首选；清静的环境则搭配出素雅的色彩较为合适。用色彩烘托所要包装的商品，在一定程度上能起到冲击顾客视觉的作用。一个包装精致、外观有着柔美色彩的商品往往会赢得顾客的认可。此外，色彩搭

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

配还需考虑购买人群的不同层次和文化品位，不同文化层次的顾客喜好的颜色不同，因而应区别对待。

3. 遵循色彩搭配原则

色彩搭配原则即一些色彩搭配的固定模式，遵循这种既定的搭配模式对商品而言是有利无害的。不仅能够吸引顾客的眼球，还会让人觉得你是一个有品味的店主。如大众色——白色、黑色被认为是“百搭”，虽可与任何色搭配，但真想要取得不一样的效果就需要一定的技巧了。白色与红色搭配给人一种大气、大方的感觉，而白色与象牙色搭配则可以充分展示个性。再如蓝色，在所有颜色中蓝色是最难搭配的色彩，若与白色搭配则会有一种轻盈的妩媚气质；通常紫色被认为是带有神秘色彩的颜色，若紫色与蓝色搭配，不仅会让人有一种微妙的感觉，还显得比较高贵。

懂得色彩搭配的人做起这项工作肯定会比较容易。这对于新手来说可能是一件非常吃力的事，这就需要你更加努力地去学习一些色彩搭配方面的知识。

给快销商品安排“好位置”

快销商品就是店铺里最畅销的商品，支撑着店铺每天的销售额和盈利。将好的商品陈列位置让给周转快的商品，这是一种有效提高销售额的经营技巧。前面我们讲到商品陈列的重要性，现在重点来讲一下快销商品的位置摆放。所谓好的陈列位置通常是指黄金陈列段和陈列架的上段，即与大多数顾客视线高度持平的位置。最不利的位置是下段，也就是处于接近地面的地方。

一项调查资料显示，商品在陈列架的上、中、下三个位置的调换，商品的销售额会发生以下变化。下面一起来看一下这个有趣的变化：从中段移到上段，销售额会增加63%；从中段移到下段，销售额减少40%；从下段移到中段，销售额增加34%；从下段移到上段，销售额增加78%；从上段移到下段，销售额减少32%；从上段移到中段，销售额减少20%。虽然这项调查不是以同一种商品来比较的，结果并不具有普遍性，但是从此仍

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



可看出不同陈列位置给销售额带来的巨大影响。

其实，如果你去超市仔细研究就不难发现，隔一段时间超市往往会有特价或者促销的商品。超市的货架虽然是整排排列的，但是货架两端往往陈列着这些优惠特价促销的产品，而且每一个周期的商品是不同的，也就是来自不同的厂家。其实大多数情况下，除了超市内部自行调换之外，很多都是厂家的业务员要求的。因为他们知道，货架的两端是很显眼的位置，有些顾客如果不需要购买某类商品，往往不会进入整排的货架里面去挑选，一般都是扫一眼货架两端就各行走过，他们往往扫到的就是上面摆放的特价商品。很多消费者看到价格比平时便宜，即使当时没有在自己的购买计划之内，也会产生购买的想法。就是这个“好位置“让很多商家竞相占有。

不管是大型超市还是小的店铺，都有着属于自己得天独厚的“好位置”，小店铺的小本生意更应该注意这一点。但是，这个“好位置”的选择要根据你所经营的项目来确定，这里面自然有一些小窍门。

大型家电商场往往会把最畅销的产品摆放在最门口的位置，甚至把它放在店铺外面，比如把最新款的音响放在门口进行试放，把一些最新的电子产品放在柜台的最前面，这就是属于它的“好位置”；卖服装的一般会把新款服装穿在模特身上，自然这就是它的好位置；化妆品专柜往往就把最新最畅销的产品摆在前面的试妆台上，这就是属于它的好位置；就是书店也把最畅销的书摆在书架的前面，吸引消费者的注意。

由此可见，每一种消费品都有属于它的“好位置”。在摆放前，你要把它定位好，才能够进行下一步的工作。所以，还在等什么呢？赶紧给你的畅销品安排好一个“好位置”吧！

商品陈列要如“堆山”

我们还是来看一个超市的例子。你有没有发现，每次我们进超市的时候都有那么几个环形的低矮货架，上面堆放着大量的商品，有时会是促销的商品，有时不是，但周围总是挤满了前来购物的人。如果你从旁边走

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

过，即使不购物也会被这群人吸引过去想探个究竟。其实近处一看也不过就是摆放着普通的商品而已，这就是营销当中所用的“堆山”效应。

那什么是“堆山”呢？“堆山”其实顾名思义就是把商品集中放到一起来销售，展示越多的商品越好。这样有三个好处：

（1）吸引消费者的目光。这样可利用商品或者购买人群来吸引过路消费者的目光。其实做过小生意的人应该都知道，如果你的小摊有几个人在挑东西，那么就会吸引越来越多的人过来，如果你的小摊一个人也没有，那么就会一直保持这样的冷清。其实店铺也是有这个现象，你店里的人越多就越会吸引更多的人。

（2）刺激消费。其实可能有的人只是路过而已，并没有想去买东西。但是看到这么多的人都在买，再加上价格便宜，自己也忍不住会买。

（3）方便消费者挑选。这样让商品扎堆，集中在一起摆放，种类数量比较多，消费者选择的余地就比较大，方便了消费者购物时的挑选。

顾客来到商场最关心的莫过于商品了，他们一进门就会把目光投向柜台货架。这时候，如果柜台货架上商品琳琅满目，非常丰富，就会提起消费者的兴趣：这儿的商品这么多，一定有适合我的。因而顾客的购物信心大增，购物兴趣高涨。相反，如果货架上商品稀稀拉拉摆放不多，营业大厅空空荡荡，顾客就容易泄气，会觉得什么东西都没有，商品这么稀缺，能有啥好货，商品这么少，肯定没有适合我的。可能会感觉自己来错了地方。顾客一旦产生这种心理，便会对购物产生极大阻力。因此，商品陈列的第一条基本要求就是商品摆放要丰满。

其实现实生活中，不管是大超市还是小型的零售店，都应该遵循这个原则。我们并不一定非要像大超市那样把货品堆满，但最起码应该把自己的货架摆满，不要留有太大的空隙，以免给人造成空荡荡的感觉。出于众多商品选择性的消费心理，没有充分的选择空间，消费者一般不会愿意掏腰包。而我们日常生活中，比如进入一家空荡荡的店铺，一般都是转身就走，甚至连看都不看。这样空荡的摆设容易给消费者一种商品可能太贵、货物不全没法挑选、这个店铺不正规等感觉。尤其对于专卖型的零售店来说，在品种相对不如百货店多或者是货源不足的情况下，即使是同一类商品，不管颜色、样式相同不相同，都应尽量摆满陈列架。如果实在摆

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



不满，就适当摆一些小饰品、小摆设来弥补，比如摆放一些鲜花、盆花、或者是一些小工艺品、手工制品之类。总之，不要让陈列架上留下太大空白，不要给顾客空荡荡的感觉。

但在这里要提醒大家的是，摆放货物也要有个度。虽然一定要保证货源充足、柜台充满、但是切记千万不可为了贪图一时的“堆山”而拼命地摆放商品，否则就得不到你想要的效果。

突出陈列促销商品

一家生活用品店正在搞促销活动，店内某品牌的护发产品一律七折优惠。其促销展示台摆放在店门的右侧，由于店内的通道是从右往左，因而进店的每一位顾客都能清楚地看到这一产品在促销。促销台配合此产品的绿色包装，通体采用绿色作为基调，相互协调配合，在整个店铺内很抢眼。促销台采用三层的展示台，上中下三层都整齐摆放着此护发产品，展示台中间还有一张特别醒目的宣传海报，海报上“七折优惠”四字用绿色的对比色调——红色写成。根据两天的观察统计发现，促销台展示的效果非常好，短短两天时间把原本计划一周促销的产品销售一空，店员开心地说：“促销产品的突出摆放很有效果，如果是摆放在角落里，就没有这么好的效果了。就算顾客想买也很难注意到。”

其实现实生活中我们也不难发现，商品的促销活动对顾客的吸引力确实是非常大的，即使顾客当时没有购买某一商品的欲望，但只要一看到宣传海报的促销通知，有可能立马会被激起购物欲望。因为大家都有一种心态：此时便宜买正好，即使现在用不上以后总会用上的。所以，促销的商品最好陈列在位置突出的地方。

店铺商品的促销活动是经常会举行的，尤其是大型超市，几乎天天都有促销活动。所以店家除了广发宣传单或者广贴宣传单之外，还要在店铺内树立一个商品正在促销的立体陈列模型，即让商品自身来做广告。那么，陈列促销商品的时候我们应该注意些什么呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 促销陈列需保证商品一致

保证商品一致也就是说一个分门别类摆放的问题。就是说，不能在同一促销商品陈列中有两种或两种以上的商品。这样不足以给顾客传达正在促销宣传的作用，因而也就收不到促销应有的效果，而且看起来也比较杂乱。还应该注意的是，若是超市之类的盒装商品的促销，促销台的摆放也是有讲究的，层与层之间要有适当的间空，商品的陈列模式要一致。

2. 促销商品陈列位置需适当

促销商品，目的就是在较短的时间内，以比以往更优惠的价格将商品销售出去，达到销售量的迅速提升。因此，促销商品在店内的陈列位置必须经过慎重选择，找到属于它的黄金地段摆放。如果摆放位置太隐蔽，顾客即使知道有促销活动，却因为找寻不到而放弃购买。总之，要想方设法选择有利的陈列位置和巧妙的陈列模式，传达商品促销的信息。

3. 促销商品陈列需有一个明显的看点

为了最大限度地吸引顾客的注意，除了陈列位置要突出外，还可以在商品色彩上做文章，或者通过其他细节的设计把顾客的视线吸引到促销的商品上来。你还可以增加一些精美的小装饰品来吸引顾客的目光，如通过广告牌、小玩偶和气球等这些小装饰品传达促销信息。有的店铺还用充气门再配合音乐来告知正在促销。其实方式很多，你可以根据自己的情况来选择。

促销商品在实际的店铺经营当中发挥着重要的作用。当你的店铺出现商品滞销问题的时候，就应该把商品促销提到日程上了。在进行商品促销的时候一定要注意，将这些商品突出陈列，这样才能够取得你想要得效果。新手开店尤其要注意这一点，切不可盲目促销而忽略了陈列位置的重要性。

利用顾客心理进行商品陈列

如果能注意到店铺商品陈列中的一些细节，定会吸引顾客，促进商品的销售。所以，对于创业小老板来说，就要掌握这些细节，善于运用一些

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



小技巧。

1. 用左右结合的方法来吸引顾客

这是一种常见的商品陈列技巧。通常而言，顾客进入店铺后，眼睛会不由自主地首先射向左侧，然后转向右侧。这是因为人们看东西习惯于从左侧向右侧，即印象性地看左边的东西，安定性地看右边的东西。在国外已有许多店铺注意到人类的这个特点，利用这种习惯，将引人注目的物品陈列在店铺左侧，以此吸引顾客的目光，促使商品销售成功。

左右结合法在国外应用得比较普遍，然而在国内的一些店铺，陈列商品大多是无意识的，较少考虑顾客的购物特点。其实，中国人的这个表现也比较突出，如走路朝右边走，有一种安定感；吃饭用右手，形成固定姿势……在人们的心目中，右方是安全的、稳定的。所以，店铺小老板可充分利用这一特征，借商品陈列的不同位置产生的不同效应，最大限度地吸引顾客的注意力。

2. 相对固定与定期变动

从顾客的角度讲，大多喜欢商品摆放相对固定。这样，当其再次光顾店铺时，可减少寻找商品的时间，提高购物效率。店铺小老板应该注意到这一点，特别是一些超市，针对顾客这个心理特点，不妨将物品放在固定的地方，方便顾客选购。但这样一来，时间一长又易于失去顾客对其他商品的注意，且产生一种陈旧呆板的感觉。因而店铺也可在商品摆放一段时间后调整货架上的货物，使顾客在重新寻找所需物品时，受到其他物品的吸引，同时对商场的变化产生耳目一新的感觉。不过这种变化如果过于频繁也会导致顾客反感，认为店铺缺乏科学安排，混乱不堪，整日搬家，继而产生烦躁不安的心理。所以，商品的固定与变动应是相对的、适当的，一般一年变动一次为宜。

3. 充分利用黄金段位

提高店铺日常销售最关键的是货架上黄金段位的销售能力。一项调查显示，将商品的陈列位置进行上、中、下位置的调换，商品的销售额会发生如下变化：从下往上挪的销售一律上涨，从上往下挪的一律下跌。这份调查不是以同一种商品来作试验的，所以不能将该结论作为普遍真理来运用，但“上段”陈列位置的优越性显而易见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目前店铺普遍使用的陈列货架通常高165～180厘米，长90～120厘米，在这种货架上最佳的陈列段位不是上段，而是处于上段和中段之间的段位，这种段位称为陈列的黄金线。以高度为165厘米的货架为例，将商品的陈列段位进行划分：黄金陈列线的高度在85～120厘米，它是货架的第二、三层，即伸手最容易拿到商品的位置，所以是最佳陈列位置。此位置通常用来陈列高利润商品、自有品牌商品、独家代理或经销的商品。该位置最忌讳陈列无毛利或低毛利的商品，那样对零售店来讲是利润上一个巨大的损失。

其他两段位的陈列中，最上层通常陈列需要推荐的商品；下层通常是销售周期进入衰退期的商品。

4. 把系列产品纵向陈列

人的视觉在上下垂直移动时，视线上下夹角为25度，顾客在离货架30～50厘米距离间挑选商品，就能清楚地看到一至五层货架上陈列的商品。而人的视觉横向移动时，视线左右夹角是50度，当顾客距货架30～50厘米距离挑选商品时，只能看到横向1米左右距离内陈列的商品。这样如果商品横向陈列，顾客在挑选某个商品时就会感到非常不便。实践证明，两种陈列所带来的效果确实是不一样的。纵向陈列能使系列商品体现出直线式的系列化，使顾客一目了然。系列商品纵向陈列会使20%～80%的商品销售量提高。另外纵向陈列还有助于给每个品牌的商品一个公平竞争的机会。

5. 拉开售货和交款之间的距离

现在，许多店铺，特别是规模大一点的店铺柜台售货，采取在收款台统一交款的方法。这是便于财务管理的一个措施，同时含有更重要的意义。有时人们进入店铺总比原来预计要买的物品多，这就是商品刻意摆放影响顾客心理的缘故。店铺可设计多种长长的购物通道，避免从捷径通往收款处和出口，当顾客走走看看或寻找收款处时，便可能看到其他一些引起购买欲望的物品。所以店铺的收款台位置可有意识地设在离商品稍远的地方，这同样不失为一种商品陈列的艺术。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



常见货品陈列要领

货品陈列得好不好，可以直接影响销售。所以，不管哪一类货品，店铺经营者都要重视陈列。以下是常见货品的陈列要领。

1. 肉类生鲜店

为了促进顾客印象与方便选购，大抵采用按类区分陈列，例如按排骨、肉片、碎肉、熏肉、加工肉食品、里脊肉、汉堡肉、家禽肉等类别陈列。输送机、嫩肉机、自动碎肉机、电子秤、包装机等设备要备齐。

2. 蔬菜水果店

蔬果在陈列以前必须经过以下程序：分类、分级、修剪、包装、商品化。按可常温保存的蔬菜、需立即冷藏的蔬菜水果、需特殊处理的蔬菜水果等类别确定储藏与陈列方式。

蔬菜水果类商品富有色彩的变化，其天然的鲜艳的色彩，加上种类繁多，在陈列架上，吸引力之大，与其他商品有所不同。蔬果的陈列，首重量感魅力，应造成数量充足、内容丰富的感觉。以7天为一周期计，同样的蔬果应力求更换位置，不要一直陈列于一个地点，不作任何变动。

3. 手工艺品店

该类店铺多依商品的分类，采取集中陈列方式，以显示量感。设有橱窗的店铺，采取展示式陈列，效果会更佳。在重点推出新产品时，也宜采用展示式陈列。该类店铺多以老顾客居多，因此肯在陈列方面下工夫的店铺并不多，如果不多加注意，很易变成仓库化。另外，由于手工艺品多为小件物品，所以最好陈列在展示柜或壁柜中。

4. 童装店

童装可以以壁面的量感陈列为中心。一般来说，婴幼儿商品以专柜陈列、吊架陈列等展式陈列为主，尤其是展示台、橱窗，多半陈列配合节庆的特别商品。在空间利用上，则可通过搭配商品、装饰等方式，使空间显得活力十足。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



稳准狠，抓住客户心理引导购买——现场推介术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



推介商品要遵循的原则

店主在向顾客介绍商品的时候要遵循一定的原则。

1. 不以次充好或以好代次

以次充好是将低质产品说成是优质商品。以好代次是指为了尽快售出商品，本来是正品货、正品价，而且货还很多，却对顾客说“这是特价商品，比正品便宜得多”之类的话。这样有时确实可以加快销售速度，甚至可以将滞销商品卖出去，但无疑是在欺骗顾客，违背商业道德。

2. 不张冠李戴

不把国产商品说成是进口的，也不把甲地货说成乙地货，更不能用非名牌商品冒充名牌货。

3. 要满腔热情

店主对自己出售的商品要充满信心，这自然会感染顾客，影响他们的购买行为，有些人在购买时犹豫不决，听了介绍会果断购买；有些人原来打算买，听了介绍会产生试一试的想法；原来就想买的，听了介绍会更高兴，更满意自己决策的正确，进而为商品做宣传。

4. 对有使用期限和过期失败的商品不能隐瞒

要将使用期限和失效期限对顾客说明，对一些已属滞销、行将淘汰或已无必要配件供应的商品要讲清楚，尤其是食品、药品、胶卷、家居用品等更应如此。不能将过期商品重新包装后再出售。

5. 了解商品的知识

向顾客准确地介绍商品，一个重要前提就是自己要对最新的商品知识有所了解。所以店主要不断及时更新商品知识，这样不仅能丰富自己的内涵，更能通过商品特征、适用性的介绍，为顾客提供优质服务。

6. 适时请顾客参与操作

店主在介绍商品的时候，要注意观察顾客的反应，当发现顾客对商品表现出较大兴趣时，应以有礼貌的语言、动作请顾客亲自参与操作。比如，出售压面机，请顾客操作时要耐心指导，热情解释顾客提出的问题，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

尽量使他们操作成功。同时要注意记录顾客在操作过程中对产品提出的意见和建议，以便反馈给厂家改进产品，更好地满足顾客的需要。

7. 重点突出顾客商品安全

我们在出售商品的时候，要特别注意提醒有关安全的问题。有些商品有潜在危险，比如，化学制品和药品等，要放在远离火源、阳光照射不到、儿童接触不到的地方。要严格按产品说明使用、存放。有些电器有防鼠要求，如洗衣机有防鼠板，防止老鼠进入，造成短路，引起火灾。

介绍商品时要抓住卖点

所谓商品的卖点，就是指商品向顾客传播的一种主张、一个忠告、一种承诺。一个好的商品卖点，能够引起顾客的强烈共鸣，并激发他们对商品的关注和好感，从而形成购买行为，提升店铺的销售业绩。

1. 卖点的提炼

（1）以商品的品质为卖点。对于每一位顾客来说，只有拥有卓越品质的商品，才是他们欣赏和购买的商品，因此店主要充分理解商品品质的重要性。而且，商品的卓越品质是最好的营销点，也是最具说服力的营销手段，没有质量保证的商品只能是昙花一现。

（2）以商品的技术为卖点。通俗地讲，所谓技术卖点就是“卖技术”或是“卖工艺”，就是在新产品的技术先进性上寻找产品的卖点，提炼出差异化的概念。如商务通，通过海量的资料存储和快捷的查询，突出“科技让你更轻松”这一技术卖点。如海尔，其“计时洗”热水器，运用新工艺解决了顾客在使用热水器洗浴时不能掌握热水量的烦恼，以卖点“高科技，使您节电，安全还方便”凸显利益，也受到顾客的喜爱。

（3）以商品的特色为卖点。以商品的特色作为卖点是最方便的，有特色就会引起顾客的注意。

近些年来，海尔为了拓展跨国市场，动脑筋，创特色，出卖点，对美国市场进行了大量的调查取证，发现200升以上的大型冷柜品牌众多，竞争残酷激烈，而160升以下的小冷柜却是一个需求的空当。于是，抓住

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



契机，发挥自身的价格优势、设计新颖、质量高超的优势，一举推出了60～160升系列的小冷柜，结果一炮打响，仅在纽约的2个月就销了1万多台。

（4）以情感为卖点。以让顾客生情、动情作为产品的卖点。要知道，有能感动顾客卖点的产品肯定能让顾客购买。

丽珠得乐的一句“其实，男人更需要关怀”曾感动许多男人和女人的心。以演员、养路工、摄影师、教师、建筑工人、货车司机六种男人为主角的朴实广告，商业味很淡，人情味很浓，光厂家就收到了几千封来信。这一情感卖点引发了社会话题，创造了品牌联想，打开了注意之门，引起了购买冲动。

（5）以服务为卖点。服务是令顾客满意的重要因素，它和成本一样重要甚至比成本更重要。如果顾客得不到他所期望的或更好的服务，他就不会是你的回头客了。

“世界上没有十全十美的产品，但可以有百分之百满意的服务”，海尔人的这一星级服务观点可以作为服务卖点的指南。

海信空调的营销口号是“以优质产品为服务，以完善服务为产品”，将商店经营理念提高到了一个前所未有的高度，这也是颇具创意的一个新卖点。

店主在为顾客介绍时，就要体现出这些产品完善的售后服务。

2. 提炼的原则

产品卖点无处不在，要想提炼出产品的卖点，思路首先要打开，不能紧盯着某一方面不放，正所谓“条条大路通罗马”，“东方不亮西方亮”。当我们的产品本身实在没有可提炼之时，不妨用突破性思维，从营销的各个层面去考虑产品卖点。

提炼的一般原则如下：

（1）人无我有。通常，人无我有指的是在产品导入期，厂家新产品的功能卖点与竞争对手具有鲜明的区别，并且顾客在店主的引导下能够一眼看出这种区别之处，这时候介绍产品的卖点主要是将这些独特之处向顾客指明即可，独有的销售卖点是让顾客留下深刻印象的最常用手段之一。

（2）人有我优。人有我优是指当新品炒作日益成熟，市场空间日益

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

变大，这时竞争对手开始小批量或大批量生产同类产品，厂家为了保持市场份额及利润空间，针对市场竞争多元化的情况，采用新技术加快新品的推出速度，并利用新技术或新概念来造新品的卖点，这时候卖点的提炼则是侧重产品与竞争品牌同类产品的技术及新技术给顾客所带来的全新利益点，必须将新品的“优”表现得淋漓尽致，产品的卖点提炼必须更具人性化。

（3）人优我专。所谓人优我专，指的是随着产品的技术壁垒日益降低，各品牌产品的功能卖点、技术参数外观严重同质化，各品牌产品在终端的区隔越来越模糊，这时的卖点已经不是单纯的产品自身卖点的提炼，而是侧重产品新概念上的提炼，形成自己独特的销售主张。

3. 提炼的方法

产品卖点提炼常用的四个基本方法。

（1）从产品的外观上提炼。一般而言，产品外观提炼主要是从设计的风格、形状、款式、色调、材质、新技术等方面入手。

（2）从产品的功能上提炼。一般而言，各厂家的产品功能多是同中有异，故而我们在提炼功能卖点上主要侧重这一“异”字，使自己的功能卖点别具一格。但对于作为进攻或干扰竞争对手的产品系列则是侧重异中求同，在“同”字上做文章，从而使提炼出的功能卖点能在终端起到干扰对方的作用。另外，对于不同系列产品的价格差异，有时候也从产品的不同功能上进行解释说明。

（3）从竞争对手的市场推广概念上提炼。当各品牌的产品在功能设置、技术参数指标、产品性能、外观包装、市场推广手段等严重同质化时，顾客在终端选购商品时会表现得更加迷茫，产品在终端的角逐最终由“体斗”转向了“智斗”，主要表现在对品牌、产品定位、顾客的心理诉求上进行综合性的概念提炼。每个品牌都有自己独特的消费诉求概念，为了使自己的概念能更加吸引顾客，更鲜明地与竞争品牌进行概念区隔，我们应大量搜集竞争对手市场推广的新概念、新手段，进行全方位系统的分析，结合自己的产品特性进行概念提炼。

（4）从产品的参数上提炼。一般而言，厂家为了确保产品的差异性，往往在同一技术参数指标上有细微的差别，而这一细微的差别正是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



厂家进行同类产品纵向比较的依托，而独有的技术参数更是产品的“亮点”。对技术参数的提炼要注意把技术参数与消费者的心理利益点结合起来，讲解词要通俗易懂，富有督促力，能让顾客产生共鸣。

针对不同顾客特点介绍商品

给顾客讲解产品也是需要一定技巧的。掌握了这个技巧，你所介绍的商品就能较容易得到消费者的喜爱，反之就不容易被消费者所接受。

那么，怎样才能把商品介绍得人见人爱，从而毫不犹豫地去掏腰包购买你的商品呢？这就需要店员了解人们的心理，抓住人们不同的心理需求来进行推介。其实顾客购买商品，最直接关注的就是产品的使用价值。可是，对于那些美好形象类的商品，比如服装、化妆品、装饰品、珠宝玉器类等，人们关注的就不只是产品的使用价值了，有的还是为了满足工作需求、心理需求、生活需求以及社交需求等。因此，对于商品的介绍就要因商品的性能而异，因人们的心理爱好而异，因人们的经济实力而异。

人们的心理是受不同因素影响的。固有心理是由人们的年龄、性别、职业、阶层、民族等诸多要素的影响所形成的。如年轻人好奇爱美，老年人恋旧；女同志重价钱图实用，男同志重质量等，这些心理都可左右顾客决定买与不买。因此，针对这些心理特点就可以有的放矢。下面来简单介绍一下各类顾客。

（1）青年重个性时尚。因为是年轻人，走在时尚潮流的最前沿。所以他们最看中产品的款式是否是最新、最流行的。因此在宣传的时候你就要着重宣传其新的特点。比如，你可以这样说：“小姐，您好，这是我们目前刚刚上货的最新款式，款式优雅、新颖，您可以试一下，看是否合适！”

（2）中年人重品牌和实用。中年人阅历较深，社会经验自然比较丰富，这就需要你说话时注意语气和自己的立场。对于高薪阶层的中年顾客，要强调商品的品牌档次；对于一般收入的，要对其强调商品的安全、健康、品质、价格等。因为他们购物是比较理性的。对于这类经验丰富的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中年人，为他们介绍要实事求是，不要夸夸其谈，说得天花乱坠，也不能千篇一律，总是说“这种品牌好”、“这种商品质量有保证”等，要把产品的特点、性能详细告诉他们。他们自会权衡，等到他们权衡之后，自然就会下决心购买。

（3）老年人喜爱老字号。老年人有丰富的社会阅历，他们一般都比较怀旧，选择商品也比较单一，不会经常换花样，常常喜欢自己穿惯了或者用惯了的老字号产品。因此，为他们介绍商品时，一定要懂得适合他们的生活习惯，要强调商品的质地坚固、做工精细等。比如：“这是老字号，做工地道，十多年来一直非常畅销，您老放心。”

（4）女性爱美爱炫耀。爱美之心人皆有之，尤其是女生更加爱美。因此，为这些人介绍商品时要特别注重商品本身的造型美和色彩美，也可以着重介绍名牌、品牌等，这样的商品也会受到她们的欢迎。

（5）富人图占有。我们不得不承认，人似乎都有一种占有欲，都想把存在的东西称作“自己的”。对他们来说，拥有就是实力的证明。富人有他雄厚的资金保障，往往会表现出占有欲。因此，抓住他们这种占有的心理作用，可以专门向他们介绍品质高、价位也比较高的商品。因为他们不在乎价钱，有时尽管商品价格高一点，但是他们也乐于购买。

（6）名人图品味和档次。很多功成名就、收入丰厚的名人，消费一般不是图实用，而是图品味和档次，要表现自己特有的品味。这就需要你紧紧抓住他们的这种心理去说服。

介绍商品时要对顾客察言观色

现在这个社会，无论是在商场、职场还是在官场，察言观色都是一种重要的本事。做人要会察言观色，才能够有好的人际关系。开店做生意也是这个道理，学会察言观色，你的生意会做得更加富有人情味，才能招来更多的买主。

其实在买东西的时候我们也经常见到，有的店铺中的店员不善于掌握推销的时机，不论顾客是抱着何种目的而来，跨进店门后，他们就会迎

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



上去直接问："你好！想买点什么？"当顾客的目光随意浏览时，他们立即凑上前或忙不迭地把自己认为畅销的商品递到顾客面前，但顾客并不为之所动。这就是店员没有把握好推销技巧和时机。推销也是一种战术的运用，运用好了，就能够取得你想要的效果。

不同的顾客有不同的购物心理。不论是什么样的顾客，他们都会通过表情、行为和语言等来传递他们是否有购买意向的信号。所以，当顾客进门时，你就应该察言观色，然后进行下一步的推销。

只要你仔细观察就会发现，不同顾客在购物的时候表情是不一样的。

如果顾客很热情地直接跟你搭讪，那么他们想要什么，想买什么，直接就通过自己的语言表达出来了。当你遇到这样的顾客，自然会轻松应对，就不用费劲心机琢磨顾客心里在盘算什么了。

如果顾客用肢体语言表达他的意思，他们往往会采取以下几种方式：

（1）脸颊眉毛微微向上升。如果你一直在介绍自己的产品，看到顾客这种表情，就证明他开始对你所说的话感兴趣了。通常来说，对于自己比较感兴趣的话题，人们都渴望听得一清二楚。

（2）眼睛眯起，眉头稍微紧缩，这是对方在思考的一种表现。他这时可能在思考你说的话，而且也在考虑你说的话是否正确。

（3）口角向上扬，嘴时常半闭半张。当嘴角向上扬时，表明对方的兴趣被你调动起来了，而且很认同你的观点；而半张嘴巴时，他将会同你一起讨论某个话题，或者发表他自己的看法。对此你要做好心理准备，要配合他，是适可而止还是减慢语速等。

（4）身体略向前倾。通常，一个人专注听别人说话时，身体便会略向前倾，这也是一个好征兆，表明这位顾客是非常懂得尊重别人的。

（5）坐立时肩部保持平衡。对方坐立时，肩部平衡，表明他的精神很好，对你的话题不厌烦，所以你可以进一步地给他作详细解释。

（6）频繁配合。这时的态度已经很明显了，对方已经积极地参与进来。当他频频回答"嗯"或者是表示赞成地点头，你就要紧紧地抓住这个机会了。

此外，当顾客的面部表情从冷漠、怀疑、深沉变为自然大方、随和、亲切；嘴唇开始抿紧，似乎在品味比较什么；眼睛转动由慢变快、眼神发

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

亮而有神采，从若有所思转向明朗轻松，这些表情都说明，你的话题已经渐渐吸引了他，他正在作最后的权衡。

其实，顾客表达意愿的方式有很多。很多“老手们”看到顾客一个小小的行为举动就能够知道他的心思。但是对于一些刚刚开店的新手来说，可能不会这样轻易地察觉。这就需要你在学习这方面知识的同时，注意在现实的环境中多多与人打交道，时间久了自然就会练就一副“火眼金睛”。

要分析顾客的购物心理

无论是大人还是孩子，都有着自己的消费方向与习惯，因此，他们的购物心理就可能各不一样。针对不同顾客的不同购物心理进行导购、介绍，这样才能提升你的营业额。

通过对顾客身份、年龄及社会地位等的分析调查，顾客的购物心理主要有下述几种类型。

1. 攀比心理

这种情况往往是因为“争强好胜”和“攀比”造成的，一般是儿童和青少年这种心理偏多。儿童和青少年由于年龄较小，再加上各种因素的影响，经常会盲目消费，即使不是特别急需，他们也要购买。通常情况下，他们购物仅凭感情冲动，购物时总想比别人强，要超过别人，以求得心理上的满足。

2. 猎奇心理

猎奇心理，是对新奇事物和现象产生注意和爱好的心理倾向，又称为好奇心，也是以儿童和青少年居多。但很多时候大人也存在这种心理，他们会在猎奇心理的驱使下，喜新厌旧，寻求商品新的功能、新的款式，追求新的享受和新的刺激。在商场上，顾客的好奇心正是开店创业者所能利用的地方。如果你能设置一些灵活的广告方式，吸引顾客前来一看，那么你的店必然被围得水泄不通。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



3. 求实心理

这种心理讲究的就是一种“实用”和“实惠”。有这种心理的一般以家庭主妇和中低收入者居多。他们往往比较理智，在购物的时候能够很好地抵制诱惑。所以他们在选购商品时往往不会过分地看中商品的美观悦目，而是以实惠耐用为主。所以对于这类的顾客，店主应该利用他们的求实心理来进行推销。

4. 求廉心理

存在这种心理的顾客以低收入者居多。因为经济原因，他们在选购商品时特别计较商品的价格，一般选择物美价廉或削价处理的商品。店主在推销这类商品的时候，就应该把握消费者的这种求廉心理。

5. 求名心理

为了“显名”和“炫耀”，有这种心理的以城市青年男女居多。他们对于品牌等特别注重，非常重视商品的威望和象征意义，不管什么都要买名牌。牌子响亮，他们才会有所考虑，这样可以显示自己的特殊地位，或炫耀自己的非凡能力。他们选择名牌的原因还有就是他们对名牌有一种安全感和信赖感，觉得质量信得过。所以有一定资金的店主可以选择投资一些名牌商品来适应顾客的这种需求。

6. 从众心理

这是一种“主流意识”在作怪，有这种心理的多为女性顾客。因为她们在购物时容易受别人的影响，假如许多人正在抢购某种商品，她们就很有可能加入到抢购者的行列。她们平常总是留心观察周围人的穿着打扮，喜欢打听别人所购商品的信息，进而产生模仿心理。女性的性格就是特别容易接受别人的劝说，如果别人说好，她很可能就下定决心购买，如果别人说不好，她很可能打消购买意愿。

7. 求美心理

就是为了“装饰”和“漂亮”而购买，有这种心理的大多是青年男女。人都有爱美之心，但似乎女性的爱美之心更加强烈。她们一般注重商品的品质和个性，强调商品的艺术美。她们不仅关注商品的价格、性能、质量、服务等，而且关注商品的包装、款式、颜色、造型等，美观的外形自然就会吸引她们的目光。女性喜欢有人重视她，注意她，以她为中心。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果进一步从心理上寻找依据可知，一般而言，女性到小店购物的次数要比男性频繁，购物时喜欢呼朋唤友，正是出于这种心理。一些小店创业者巧妙地推出以“妇女节”为名的促销活动，以表示该日的商品以女性为主要对象，大量推出各种女性用品，并表达了尊重女性之意。通常在这一天中，店里的衣服、高跟鞋、装饰物、皮包、帽子等物品比平时的式样更多，更为价廉。因为如此安排，前来购物的女性能购买到自己称心如意的商品，并且还能享受到比平时更高的折扣，这样女性顾客们必定会争先恐后地购物，客流量就会大大增加。

8. 情感心理

有追求“时髦”和“奇特”心理的也是以年轻人居多。但是一般来说，女性比男性具有更丰富的情感。女性的购买行为容易受直观感觉和情感的影响，如清新的广告、鲜艳的包装、新颖的式样、感人的气氛等，都能引起女性的好奇心，激起她们强烈的购买欲望。因此店主一定要把握好这一点，善于利用这种情感弱点来进行推销。

9. 癖好心理

有这种心理的以老年人居多。他们主要根据自己的生活习惯和爱好来选购商品，他们的倾向比较集中，消费行为也比较理智，可以说是“胸有成竹”，并具有经常性和持续性的特点。其实也有很多年轻人有自己的癖好，现在的年轻人往往个性鲜明、追求独特，有自己的兴趣和喜好。但凡他们看中的商品，一般都会买下来。所以说店主不妨利用顾客这一特点来进行推销。

10. 孝敬长辈心理

“百善孝为先”，孝顺老人是中华民族的传统美德，也是世界各国公认的基本道德准则之一。那么在开店创业者眼中，这就是一个无限的商机。现如今，西方的“母亲节”“父亲节”已逐渐在我国“生根成长”。无论是“母亲节”还是“父亲节”，儿女们都要聊表孝心。如果你能够利用好这个商机，就能赚个盆满钵满。比如这个时候可摆出“母亲节专柜”“父亲节专柜”等各种各样的促销柜台，来吸引作为子女的顾客前来购物。一般来说，“母亲节”往往会带来康乃馨、针织衫、首饰、胸针、丝巾、皮包的热卖，而“父亲节”则往往会使经营剃须刀、高尔夫球杆、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



钓鱼竿等的小店创业者赚足了钱。

由此可见，利用孝心来赚钱是开店创业者的一个生财之道。不仅要在“母亲节”与“父亲节”这两天动脑筋，还要在平时下工夫。比如说教师节也是一个很好的商机。

顾客的购物心理其实是多种多样的，这就要看你怎么去把握了。你要抓住顾客的不同心理来进行推销，就一定能够说服顾客购买你的商品。

灵活接待不同类型的顾客

我们都说顾客就是上帝，那么不同类型的顾客展现在我们面前的就是不同的上帝。这些来来往往的顾客，脾气秉性各有不同。不论顾客属于何种类型，我们都不可对顾客不敬，要以顾客为中心，恰到好处地推荐顾客能够接受的商品，因人而异地去接待。这其实也在考验着你的人际交往能力。因此，无论是小店创业者还是员工，必须能够在接待顾客的过程中尽快掌握顾客的性格或脾气，分清类型，有针对性地服务，这样才能提高顾客的满意度，从而增加顾客的回头率。

1. 按购买动机分类

从顾客的购买动机来看，可以将顾客分为以下四种类型。

（1）目的明确型的顾客。这类顾客的目标非常明确，一般都是事先要买什么东西心里就已经有数了。如果是老顾客他们会径直走向某一专柜去购买自己需要的商品；如果是新顾客，会向店员主动提问，表明他需要某种商品或者需要得到什么服务。这是店员接近顾客、向顾客介绍的极好机会。因为这类客户通常要求三言两语就直入正题，因此，简短招呼后可以热情地推荐产品或服务，比如：“我们这刚刚推出了很多新商品，我可以帮你介绍一下。”

（2）目的半明确型顾客。此类顾客的目标性不是很明确。虽然此类顾客来店也是为了要消费，但是，或许是因为对店铺不熟悉或者是因为对商品的质量信不过，他们一般不会立刻就购买商品，可能会选择半天也不知道自己要买什么。这时候就需要店员给他们一个自由的空间和时间去观

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

看选择。如果你看到顾客突然停下脚步凝视某件产品的时候，很有可能这就是他中意的商品。或者当顾客用手去触摸商品，找标签关注价格时，通常表明他对该商品产生了兴趣。此时，店员一定抓住这个大好机会，可以走过去告诉顾客：“我可以帮你做点什么？”或者是“您需要些什么我可以帮你介绍一下。”以便展开关于商品的话题。

（3）闲逛型顾客。这类顾客没有什么明确的目的，通常是慢悠悠地东张西望。据调查，不论在大卖场还是在各种小店铺中，几乎都有闲逛型顾客，只不过大卖场有较多的空间，而且商品丰富，种类齐全，环境氛围好，几乎有70%的顾客属于闲逛型，这种闲逛对于很多顾客来说是一种享受，而且他们逛的时间也长；而在小店铺中，闲逛型占30%，通常他们逛的时间也较短，不会超过半个小时。这些人的表现是：悠闲地走着，脚步不紧不慢，不像其他顾客那样急匆匆地行走，眼睛四处望，穿着也很随意。对于这类顾客，因为他们不是特意来购物的，所以你除了礼貌地打招呼外，不需要过多地介绍商品的情况，以免引起他们的反感。但是，当你发现他们突然眼睛一亮，或者花较长时间注视某件商品时，此时就表明他们对某种商品有兴趣了，这就是你接近顾客的好时机。因此，在他们观察商品15秒时可以接近他们，抓住时机热情详细地介绍。

（4）深藏不露的顾客。这类顾客一般不会轻易表现出自己想要什么，并且这些顾客对于批发类的店铺来说，往往在行为上表现得傲慢、漫不经心，但通常他们才是真正的大买家。对交易细节过分追求的人极有可能成为你的长期忠实客户；而表现出很疲惫或者一副愧疚样子的客户，他可能对你的商品并不感兴趣，并不想接受你的服务，因此，你还是要伺机而行。

2. 按脾气性格分类

根据顾客的脾气性格大体上可以分为以下几种类型，小店创业者需要根据这类顾客的特征，进行有针对性的介绍。

（1）慢性子的顾客。这类顾客对推销员都有一种防御的心理，他们很少说话，即使商品合意，也半天定不下来是买还是不买，犹豫很久之后，往往会说“另外有机会再买吧”，然后走掉。对于这类顾客，要对他们的要求和希望不厌其烦地仔细听，然后积极推荐符合其要求的商品，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



要注意不能强人所难，这样会使顾客非常反感，以后可能也不来你店里购买商品了。因为这种顾客对待每件事都很实在，不到万不得已他们是不会决定一件事是否该做还是不该做的。而且他们特忠厚，你对他怎样他也会对你怎样，甚至还超过你，一般推销员很难取得他们的信任，但只要诚恳，他们一旦对你信任，就会把一切都交给你。推销员可抓住这类顾客的性格让其购买，只要一次购买对他有利或者觉得你没骗他，他就会一直买你的商品。如果推销员这次骗了他，以后他绝不会再来买你的商品，因为他认为你不仗义，不值得与你这种人打交道。

（2）急性子的顾客。这类顾客脾气比较暴躁。要求做什么都要干脆果断，有时甚至会因稍等了一会儿就大发雷霆，抱怨员工的手脚过慢。这时就需要员工行动敏捷，并能迅速处理问题，接待时要和蔼亲切，对商品的展示及商品知识的提供也要能抓住要点。

（3）健谈的顾客。这类顾客问题非常多，非常愿意与他人聊天。有时还会讲到与商品无关的事情，这时你要热心倾听顾客的意见，让顾客畅所欲言。在服务中聆听顾客讲话时应注意，不要随便插话，一定要耐心地听；不要显示出不耐烦的神情；要借助表情等无声语言，表明你的专注、友好、耐心；不管在什么条件下，要尽量注意听，即使有不同意见，也要等顾客说完后再作回答。

（4）寡言的顾客。这类顾客很难主动跟店内员工讲话，总是不出声，在想着自己的问题。店员要注意观察顾客的动作、表情，弄清顾客关心的是什么。所以你要看准时机，主动地靠近他。一方面热情地让他看商品，一方面具体地询问，认真地作答，进而帮助顾客作出购买决定。

（5）傲慢的顾客。傲慢的顾客特别喜欢讽刺，都爱吹牛，喜欢夸夸其谈。认为自己什么都懂，总是居高临下地和他人说话，同时对商品指指点点、发表意见。这时你就应该做到不要挫伤顾客的自尊心，在言语、态度及动作方面更应谦恭、谨慎，有时还需要说几句恰当的奉承话，否则他们会容易恼羞成怒甚至可能对你出言不逊。即使顾客有时对营业员的态度有些生硬，也不要太介意，要控制自己的情绪，沉着冷静地服务。由于这类顾客比较善于表现自己，不要一见他对你的业务似乎都很熟悉，你就胆怯，在与他交谈时，你就必须尽量显示自己的专业知识，使他对你产生

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

敬佩，这样他就会对你产生信任感，交易的成功率也就很大。还有一种方法，就是根据他有一种自夸的心理，抓住他说的话，然后攻击他，使他进入你所设的“陷阱”中，他为了顾全面子，也会硬撑着与你成交的。

（6）羞涩的顾客。有的顾客在小店时经常会惊慌失色或是顾虑重重，有时营业员一接近就会立即离开柜台。在接待这类顾客时要平静、沉着、和颜悦色，随时注意观察对方，选择恰当的服务语言。

（7）精明的顾客。有些顾客比较精明，能够比较冷静地思索，沉着地观察推销员，并且文化素质比较高。他们大都很冷漠、严肃，对推销员持一种怀疑的态度。他们就像一个有才能的观众在看戏一样，总给推销员一种压抑感，稍有一丝错误都逃不过他们的眼睛。这种顾客讨厌虚伪和造作，他们是推销员应主动进攻的目标。

（8）疑心重的顾客。对于疑心重的顾客来说，消除他们的多疑性是关键，所以说店员要以亲切、热诚的态度给他们进行推销说明，一定要记住千万不要与他争辩谁对谁非，尽量用与他交朋友的态度，心平气和地与他交谈，并且要仔细观察他的脸色，研究他的心理变化，要随着他的心理变化而改变对他的态度，这样你才能够“牵”着他走。

（9）爱炫耀的顾客。爱炫耀的顾客有两种类型，一种是真正有钱；另一种则不是，他们只不过崇拜金钱而已。对于第一类顾客，他们购物的主要方向是高质量、包装好、名牌的商品。他们有钱，但不希望别人奉承他们。所以对这类顾客要诚恳地把自己商品的优点告诉他，他与你的交易就水到渠成十分自然了。对于第二类顾客，不可揭露他们的虚假，这样会伤他的自尊心，使交易发生困难。你必须对他们进行奉承恭维，满足他们的虚荣心，使他们知道推销员非常羡慕顾客有钱。这样他们最终也会购买你推销的产品。

（10）冷淡的顾客。冷淡顾客可能会提出一些很令人头痛的问题。只要你解决不了他的问题，他就会立即停止谈交易。这时推销员千万不能蒙混过去，而且绝对骗不了他。你应该抓住问题的关键所在，小心地为他解决问题，只要解答了他的问题，这类顾客就会立即要求交款购物，使交易成功。

在了解了顾客类型之后，你就应该针对不同的顾客类型进行推介。每

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



一种顾客虽然都有很难对付的一面，但是只要你把握好了，就能够针对他们的性格特点来实施自己的推介方案。

引导顾客体验是最直接的促销妙法

随着市场竞争的愈发激烈，很多小店就以体验或者试用的方式来点燃顾客的激情，各种免费试用信息充斥网上线下，五花八门，令人心动不已。比如，某新品吹风机免费体验活动征集百名体验成员，赠送新款健康护发电吹风一台；普拉提、瑜伽课程；免费体验；某红酒免费试喝等。

王莲是一个待业青年，无聊的她意外地发现“帮人试用产品，可以获得免费产品”。这对王莲来说有着不小的吸引力。于是她主动联系了委托人项女士，拿到了精油的试用产品。

接下来的几天，王莲认真地试用精油，第一次涂抹时，脸颊有点刺痛，还微微泛红发烫，当得知这是第一次使用的正常反应时，王莲放了心。后来，她干脆把每一次使用化妆品的时间、皮肤变化以及内心感受等都用文字一一记录下来。

一周之后，委托人项女士看了王莲的记录很满意，不仅按约定送她一瓶精油，还额外支付给王莲200元的报酬，王莲十分高兴。

试用营销的概念来源于国外，它的英文表述是“testmarketing”。由“test”这个词我们可以知道，它应该是带有某种新产品测试性质的试用。国外最早就是将这种方式用于新产品测试中。由于每一种新产品在面市之前，厂商都无法判断这种产品是否会受市场欢迎，因此在产品研发出来之后，厂商首先在小范围群体内投放产品，请他们先行试用，根据他们的使用体验对产品作出改进，最后才大规模投产入市。

其实，试用营销在本质上就是一种体验营销。先试用后购买，这种方式其实是一种相当传统的手段。

众所周知，一个品牌的成功焦点在于体验，在于让顾客最大限度地从感受到行动等多个方面体验到品牌的美。而体验式营销正是从品牌确立的主题出发，刺激顾客的感官、情感，以塑造思维认同，从而向顾客传递品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

牌诉求，改变其消费行为。

现在，试用营销的主要方式是：试用体验产品、聚集大量试用、试用传播产品感受、部分试用购买产品、向试用群体持续传播产品和品牌信息，从而借此完善产品开发方案，塑造品牌知名度，大规模提高产品购买率。它涵盖了顾客研究、产品开发、营销策略修订、互联网口碑传播等多方面的内容。

作为小店店主，可以从以下几个方面做好体验式营销，激发顾客的购买热情。

1. 强化顾客的视觉感受，吸引顾客眼球

这个时代是注意力经济的年代，产品在视觉方面吸引眼球主要在以下几个方面创新：一是产品在设计和包装上要做好；二是在产品名称和文化上要到位，给人以不同的感觉；三是在标识颜色搭配上，形成强有力的视觉冲击；四是在核心技术上要有所突破。

2. 强化顾客的触觉感受，给顾客身临其境的感觉

触觉是最直观的体验，通过触摸、亲身体验等促使顾客身临其境，从而驱动内心的欲望产生购买行为，如在购买服装过程中的试穿，购车前的试驾等。要想让顾客触觉感受如同身临其境，就必须在产品方面让顾客触摸，与顾客亲密接触，或者是塑造体验场所和终端。现在无论是IT数码产品还是家具、无论是汽车还是服装，均加强了与顾客之间在触觉方面的互动，通过视觉的吸引和感官上的进一步亲身体验，让顾客身临其境，创造美好想象与联想，激发并加强其购买欲望，进而促使其购买行为的产生。

3. 强化顾客的嗅觉感受，让顾客闻起来就想拥有

随着顾客的“感官疲劳”，他们已经对视听的刺激习以为常，围绕嗅觉开发新的营销手段就很有可能成为一个引人注目的亮点。

4. 强化顾客的听觉感受，让顾客一听就喜欢

小店销售中的购买行为往往在瞬间产生，有时，听觉上的感受会扣人心扉。南方黑芝麻糊的“一股浓香，一缕温暖”的声音及其广告画面，无形中让你回想起儿时乡间的风味；诺基亚的手机铃声、英特尔的独特声音、牛排的“滋滋”声等都会让你有心动的感觉。在营销活动中，可以在产品设计方面塑造独特的“声音”，如农夫山泉开瓶盖的声音、手机独特

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的铃声等；可以在广告宣传过程中形成独特的声音，如背景音乐声、形象化的声音等；可以在小店销售中利用声音来刺激听觉从而吸引人气和激发心跳。

5. 强化顾客的味觉感受，让顾客品尝完再购买

所谓味觉感受，主要是通过免费品尝而产生的。通常来说，通过味觉的感受很容易产生购买行为。许多食品、烟酒、保健品等均通过免费派送和现场品尝来刺激顾客，一方面是顾客免费品尝后大都或多或少地购买；另一方面通过顾客味觉感受的反应，可以有针对性地对产品的口味进一步创新。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第 7 章

善攻心，说动“上帝”解钱袋——成交说服术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



说服顾客购买的“攻心绝招”

古人就有“攻心计”之说，那什么是攻心计呢？攻心计就是从心理上分析对方，使对方对自己放松警惕。古人作战常常用这一战术。其实在商场中也是一样的道理。由于当今时代商业竞争日益激烈，顾客进店后不一定能非常痛快地作出购买决定，这就需要开店创业者循循善诱、想方设法让顾客掏腰包。一般来讲，以下几种方法可以引导顾客购买商品。

1. 优惠成交法

优惠成交法又称让步成交法，是通过提供优惠的条件促使顾客立即购买的一种方法。优惠成交的方式有很多。你可以考虑给顾客适当降价，或者考虑给顾客小小的赠品，或者给顾客提供免费服务，这些都是优惠成交法的方式，就看你自己怎样选择了。

比如您可以这样说，“我们这一段时间正在开展促销活动，如果您现在购买我们的商品，我们可以给您提供三年免费维修的服务。”

2. 引导成交法

引导成交法需要你作为引导者来操控顾客，而不是让顾客来操纵你。因此新手创业者在向顾客销售商品时，一开始就要做好准备，给顾客肯定的暗示。如果顾客有心购买，只是认为商品的价格超出了自己的预定水平而拒绝购买，你一定要态度诚恳，绝不能操之过急，你需要给他们一定的时间去考虑，要让暗示在他们心中渗透，使他们坦然地接受。

比如您可以这样说：“您的客厅如果使用我们公司的装饰材料，一定会熠熠生辉。可以这样说，您的房子必定是这附近最漂亮的房子！”这便是引导成交法的例子。“意向引导”是一种语言“催化剂”。在与顾客的交易中使用这种方法，能使顾客乐于购买。

3. 用途示范成交法

你亲自演示商品的用途，会使顾客感到安心，进而增强顾客对商品的信任感。有很多商品是需要你亲自操作、示范给顾客看的，或者你可以让顾客自己操作进行体验。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

比如说，一位顾客想买一辆小自行车，你可以对他说："您要购买的这种型号的自行车，合金材料和高级弹簧等大部分零件也是由最好给供货商提供的。它启动快，并且骑起来十分舒服。"然后，你可以让顾客亲自骑一下，接着又说："价格十分便宜，同一类型的自行车中还没有这么便宜的车呢。您看如何？"这时顾客已经被你说得心动，往往能果断地作出购买决定。

4. 连续诱导成交法

连续诱导顾客对一系列问题作习惯性的肯定回答，进而促使顾客作出购买决定，是这一方法的特色。这时你可以向顾客提出一组综合了各项交易重点的问题，每一个问题都是经过精心设计的，顾客必然作出肯定的回答，而最后一个提问自然是关于购销成交的内容。在运用连续诱导成交法时，你必须十分谨慎，应仔细审视顾客的情绪变化、答话时的音量和语调的变化。

你可以促使顾客作出肯定回答，例如，"您同意我的观点吗？""您以前从未碰到过这个问题吗？"当顾客对有关问题作出否定回答时，应该立即作出相应的解释，并提出新的替代性问题。这就需要保持一连串问题的连贯性和逻辑性。在解决顾客问题的同时排除顾客的疑虑。例如，在价格问题上遭到顾客的否定时，可以略作解释后再次问："价格对您来说是重要的因素，是吗？"

5. 加压方式成交法

店员在进行商品推荐时，要想方设法使顾客感到压力，然后再进行推销，这就是本方法的微妙之处。对顾客施加压力并不是强迫顾客购买，而是运用一种心理战术，使顾客在无形中感受到一种压力，这种压力是他们自己产生的。

你可以这么说："买这类价格昂贵的商品要有一定的经济实力，我认为您应该仔细考虑，考虑好后再过来如何？"

6. 最后机会成交法

最后机会成交法一般就是提醒顾客所剩商品不多，欲购从速。最后机会成交法也称无选择成交法、唯一成交法、现在成交法，是指小店创业者提请顾客立即采取购买行动，以抓住即将消失的利益或机会。你可以这样

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



跟他说："这种尺寸的该款服装我们已经不多了，该款服装销售得很快，我估计这款服装到星期六就会销售一空。""我们这种机型的空调只剩下三台了，我们最后的优惠时间也只有两天了……"这是促使顾客作出购买决定的方法，运用这一方法时，还可以从付款条件、广告承诺、季节包装、现金折扣等方面入手。

最后机会成交法之所以有效果，是因为人们都想竭力避免损失。因此，这类方法对于易激动和热情的直觉活跃型顾客的效果最好，但即便如此，仍需谨慎运用。最后机会成交法容易表现出对顾客的操纵和施压，这会引起顾客的反感。因此在运用此方法时，你应注意坚持实事求是的原则，避免向顾客施加压力，要使顾客感觉到你是在阐述事实，而不是在设法引诱自己作出不适宜的购买决定。

7. 建议促成成交法

在所有促成交易的方法中，建议促成成交法对顾客的压力最小。安全型顾客和直观活跃型顾客是这一方法的主要运用对象。在特定的情况下，建议促成成交法是完全为顾客所接受的。

假定顾客首次购买数码摄像机，面对众多的品牌，这位毫无经验的顾客极有可能放弃购买，以避免作出错误的购买决策。针对这一情况，你可以向他介绍其他顾客的成功购买事例。你不防这样说："许多与您情况相似的顾客选择了××品牌、××型号的摄像机。使用之后，他们都感到相当满意。"对于你的建议，顾客通常会作出积极的反应，特别是在提供了相应的证明以后，顾客往往会决定购买商品。

8. 假败方式成交法

新手创业者可将自己当做一个失败者，从而掌握顾客不愿意购买的原因，并从顾客口中得知怎样才能与他们成交。这么做的优点是能了解顾客并抓住顾客的购买动机和心理。你可以这样说："您能告诉我为什么顾客不愿意购买我销售的商品吗？说真话，如果您肯赐教，我将诚恳地接受您的意见与批评。"

说服顾客购买的方式有很多，要求店主根据当时的实际情况针对不同的顾客来运用。只要你将这些攻心绝招利用好了，就一定可以牢牢地抓住顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说服难下决定的顾客购买

有些顾客买东西非常犹豫，总是前思后想、欲买不买，在推销员介绍完一大堆购买理由之后，还是拿不定主意。这类顾客其实性子本身就比较慢，做事比较优柔寡断，买也不是，不买也不说，总是没有个痛快话。

其实，任何事情都是有原因的。顾客在犹豫，一定是他还有什么顾虑。这时候你就应该问清楚顾客在顾虑什么。询问的时候也要注意态度和技巧。你需要态度诚恳，说话又要谦虚礼貌。

让他自己把不购买的理由说出来。只要知道了他们的理由，你就可以对症下药，抓住他的顾虑进行劝说了，这时你就可以按一般步骤来做。

你可以这样试探性地去问："先生，你现在没决定购买我的商品，是不是对我的商品有什么顾虑？是觉得我的商品质量差呢还是觉得包装不适合你的口味？或是你的钱没带够？或是这些商品你觉得你可要可不要？是哪一条呢？"这样一问，顾客为阻止你继续问下去，就会把自己的真正理由说出来，这样你就可以为其解决，使交易顺利进行。

当然，也可这样说："先生，实话告诉你吧，我这商品是从××公司批发的。批发得不多，到现在已经快售完了。您还是快点决定吧！如果您有什么别的理由的话，您可以告诉我，我会给您解决，您看这样如何？"顾客听你把一些"秘密"告诉他之后，对你产生一种信任感，你就可"趁虚而入"，让其说出自己真正不想购买的理由。

如果商品对于顾客来说是可要可不要的，顾客自己还在犹豫不决，这时你就应该把握住顾客这一个犹豫不决的弱点，加强对你商品的介绍，从品质、实用、实惠的价格到顾客的使用情况，逐一介绍。你可以说，早晚您也是会用到的，现在价格适中、品质又好，何不趁这个机会买下来试试呢？等到您想用的时候再买就找不到这么适合您的东西了，到时候价格也有可能会涨，非常不划算。

顾客听了你这番解释之后，或许就会动心思了。只要你态度再诚恳一点，就能打动消费者。新手开店往往推销方面的经验不足，需要加强

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



学习。

说服想去别处看看的顾客购买

现实生活中，顾客看完你的东西又想到别处再看看的情况实在是太平常不过了，有些店主可能不以为然，觉得无所谓。但其实不然，这是一个好的机遇。把握住了，你就会赢得这位消费者；如果把握不住，你就会错失良机。这就是为什么一个好的推销员能让自己店铺的营业额高涨，而有的店员却只是干巴巴地等待机会，一天下来营业额也不理想。好的推销员懂得抓住每一个进来的顾客，尽自己的努力去挽留。俗话说，有付出就会有收获，这是一个不变的真理。卖东西也需要你不惜口舌地去跟他们交谈，而且这里面也有很大的学问。

其实，每一个顾客进店都是一个机会，你不应该放弃任何挽留他们的机会，这就需要你根据不同顾客的不同情况，有针对性地去对待，不要错失良机。

我们不难发现，这类顾客的心理就是想要对比一下，货比三家，最后找到自己认为最适合、最值得的商品。他们想到别处去看看通常是出于以下几种心态：

（1）认为这家的商品比较贵。如果是这种原因你就可以适当地给顾客便宜一些。做生意要头脑灵活，不要死守着你的价格不放，只要顾客提出的要求不算过分，让你有钱可赚，你就可以适当地给顾客一些优惠。这样他们还有可能成为你的回头客。

（2）想找自己满意的商品，认为你的商品不合自己心意。这时候你就应该给顾客多推荐几种商品，让他有选择的余地，告诉他其实别的商家的货品种类也是这样子的，没必要再耗费自己的时间和精力去挑选。给顾客一个合理的价格，让他不要再犹豫了，也许他就会对你的商品有所考虑。

（3）本来就是随便逛，并没有确定要买什么。针对这类顾客，你要尽可能地介绍一下有特色的商品或者新推出的商品来吸引他们的注意力，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

提起他们的兴趣。然后再进一步给他们介绍。如果你的商品真的很有特色，你的介绍又非常恰当，或许他们本不想购买，到最后也会在你的介绍下购买了。

（4）可能认为你这里真的没有适合他的商品，态度非常坚决。其实这时候你说再多的话都没用了，不管说什么都挽留不住顾客。这时候你最需要做的就是给顾客留一个好印象，让顾客觉得你是有修养的人。你可以跟顾客说："没关系的，下次需要什么你可以过来看看，下次我会多进一点货。"这样不仅顾客不会厌烦，还会对你产生好感，下次一般都会来光顾你的店。

顾客都是想要买到最称心如意的商品，他们的心理并不一样，想去更多的地方走走看看也不难理解，抓住了他们的心理，你就可以对症下药。

用好羊群效应

在一群羊前面横放一个障碍物，第一只羊跳了过去，第二只、第三只也会跟着跳过去；这时，把那个障碍物撤走，后面的羊走到这里，仍然像前面的羊一样向上跳一下，尽管障碍物已经不在了，这就是所谓的"羊群效应"，也称"从众心理"。羊群效应是经济学上企业市场行为中的一种常见现象。是指由于对信息缺乏了解，投资者很难对市场未来的不确定性作出合理的预期，往往是通过观察周围人的行为而获取信息，在这种信息的不断传递中，许多人的信息将大致相同且彼此强化，从而产生从众行为。"羊群效应"是由个人理性行为导致的集体的非理性行为的一种非线性机制。

经济学中经常用"羊群效应"来描述经济个体的从众跟风心理。

从众心理当然也给店铺小老板销售自己的商品带来了便利。店铺小老板可以吸引顾客围观，制造热闹的行情，以引来更多顾客参与，从而制造更多的购买机会。例如，店铺小老板经常会对顾客说，"很多人都买了这一款产品，反响很不错""小区很多像您这样年纪的大妈都在使用我们的产品"，这样的言辞就巧妙地运用了顾客的从众心理，使顾客心理上得到

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



一种依靠和安全保障。

就算是店铺小老板不说，有的顾客也会在店铺小老板介绍商品时主动问道："都有谁买了你们的产品？"意思就是说，如果有很多人用，我就考虑考虑。这也是一种从众心理。

利用顾客的从众心理又叫作"销售的排队技巧"。比如，某商场入口处排了一条很长的队伍，从商场经过的人就很容易加入队伍中。因为人们看到此类场景时，第一个念头就是：那么多人等着买这种商品，一定有利可图，所以我不能错失机会。这样一来，排队的人就会越来越多。但事实上，这些人中真正有明确购买意图的没有几个，人们不过是在相互影响，认为其他购买的人总比店铺小老板可信。既然顾客有这种心理，店铺小老板在进行销售时就应该利用它来营造营销氛围，影响人群中的敏感者接受产品，进而让更多的人接受产品。

下面是店铺小老板小史和顾客李女士的一段对话：

顾客："这个牌子的护肤品以前没用过，市面上也没有卖的，不知道效果到底好不好。"

小史："是啊，选择适合自己皮肤的护肤品的确很重要。正好我们店在周末举行美容沙龙，大家一起聚聚，聊聊美容护肤方面的话题，不知你有没有兴趣？"

李女士答应了。在周末的美容沙龙上，李女士看到参加聚会的女士们个个都打扮得高雅大方，这让她非常羡慕，聚会中大家聊到的关于护肤的知识也让她获益匪浅。会后，她兴奋地问："她们用的都是这种护肤品吗？"小史见李女士这么问，马上抓住机会促成了销售，李女士成了她的一位忠实顾客。

在整个销售过程中，店铺小老板小史都准确地把握了顾客的购买心理。在第一次介绍产品的时候，李女士因为对产品很陌生，因而对产品使用效果持怀疑态度。但是，在美容沙龙这样的环境中，当她看到聚会上的女士个个容光焕发，并且都使用这个品牌的护肤品时，她的心理也产生了变化，她相信只有好的产品才会有这么多人使用，跟着大家的选择一定不会错，于是作出了购买决定。

顾客在消费过程中的从众心理有很多表现形式，而威望效应就是其中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一种。例如，现在很多企业都会花高价请明星来代言产品、作广告，以引起顾客的注意和购买。一般来说，当一个人没有主张或者判断力不强的时候，就会听从别人的意见，特别是一些有威望、有权威的人物的意见。

当然，利用顾客这种心理提高销售成功率必须的前提是不隐埋，不欺骗，不能拉帮结伙欺骗顾客，否则会适得其反。

恰当迎合自命清高型顾客

如何与不同的顾客打交道，关键看你对顾客了解多少。所谓“知己知彼，百战不殆”，做到心中有数，才能在工作中有的放矢。要做好这项工作，先决条件是要树立起“顾客至上”的宗旨，要让顾客实实在在感觉到“嗯，这家店铺真是用心在经营，服务就是与众不同”。

自命清高型顾客比较自信、冷傲，甚至有些自以为是，夸夸其谈，表现出比别人特殊，比别人知道得多的样子。这些顾客的症结所在——过于相信自己，所以和这类顾客商谈时，要多恭维，不能直接批评、挖苦，介绍自己产品的优势和将来所能获得的收益，还要尽量把话说清楚，绝对不要拐弯抹角，争取不让他们找一些不是理由的理由来阻碍成交。

某顾客正在看店内的玩具，店员走上前去。当店员正准备介绍玩具时，顾客却说“这我早就知道了，我了解的玩具种类比你可多多了，我小的时候接触过各种各样的玩具，十几岁就和玩具打交道，现在又到了给孙子买玩具的时候了，你说我这能不懂吗！”店员听到这样自傲的话很生气，但还是冷静下来：“看来，您真是玩具方面的行家了，我们以后要多向您请教这方面的问题了。”顾客听到这样的话很高兴，然后侃侃而谈自己的看法。店员耐着性子听着，随后不紧不慢地说：“通过您的介绍，让我们对玩具有了更深的了解，为了表示感谢，这样吧，您看中哪款玩具，我给您一个最低价，算是给您的回报，图个回头客，欢迎您下次再来光顾我们店，给我们介绍更多的您的经验。”最后，顾客选中玩具，“毫不客气”地付完账，满意地走出店铺。

其实店铺小老板面对这种顾客，在最后阶段还可以向顾客讨教：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



"先生，您能不能告诉我您究竟需要什么样的商品呢？"

"说真的，您能不能告诉我，顾客为什么不喜欢我们的商品呢？（立刻接下去）我靠这个工作赚钱养家，如果您能指示的话，以后我就不会再犯错，而知道应该怎样和顾客应对，如何回答顾客的询问了。"

等顾客说出真正不想买的理由后，你作出一副松了口气的表情，立刻说："不能说服顾客购买，无法为顾客作贴切的说明，这是我的无能啊！"

这时你已经快说服顾客了，离成交又近了一大步。

"证人"是售卖商品的活广告

我们都知道，在法庭上，辩护律师有一个很重要的任务，就是让证人在法庭上出现，这样做的目的是更有效地说服法官。一般情况下，陪审团不会只听律师的辩论，但是如果有证人为其作证，律师辩词的可信度就会大大提高。如此说来，证人的作用不可估量。其实，销售活动也一样，店铺小老板如果能够适度地利用"证人"，那么就容易赢得顾客信任，销售活动就会顺利进行。

店铺小老板可以从自己的顾客当中选一些比较有代表性的顾客，将这些顾客的姓名、职业、联系方式、使用商品的相关情况建成一个表格，出示给顾客，以供新顾客咨询。当然，在公布这些资料之前，最好先征得"证人"的同意。

有一位销售高手讲述了其利用"证人"进行销售的经历：

顾客："这台电磁炉的按钮整天按，会不会出现失灵的情况？"

店铺小老板："您放心，我们这款电磁炉的按钮是用高韧度材料制成的，绝对不会出失灵的情况，而且我们的产品都有三包凭证……"

顾客："是这样啊。"

店铺小老板："是啊，而且我们这款电磁炉卖得很快，口碑也很好，我可以给您现场回访一下我们以前的顾客，您可以问一下他们这台电磁炉的性能怎样。"

随后，店铺小老板拨通一个以前的顾客的电话，然后让他和新顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

交谈，这时老顾客就充当了“证人”的角色。当然，这个“证人”是从店铺小老板的老顾客里精心挑选出来的，如果能找到这位新顾客的朋友或邻居来做“证人”那就更好了。这样做的时候，不要担心“证人”会拒绝合作，事实证明，只要你足够坦诚，对老顾客的服务让其足够满意，他们是很愿意帮忙的。

让“证人”作证可以使顾客获得间接的使用经验，从而引起相应的心理效应，快速认可产品并作出购买决定。如果能够运用名人和专家等充当第三方的角色，则说服力更强。

1. 名人

店铺小老板可以将名人作为销售过程中的第三方，以名人的购买行为作为证据，可以使顾客在心理上更加信赖商品的质量和品位。要做到这一点，平时需要注意搜集名人购买和使用商品的信息，在激发顾客的购买欲望时，店铺小老板可以提供相应的资料和众所周知的事实，从而说服顾客进行消费。

2. 专家

专家在专业领域具有较强的权威性，因此以专家作为第三方可以使顾客增加对商品质量的信任度。若要采用专家作为第三方影响力，就必须出具有关的专家言论（例如报纸）、证书或有关实验数据。

3. 引证著名的公司或人物

人的购买行为多少会受他人的影响，若能把握顾客的这一心理，好好地运用，一定会收到很好的效果。引证著名的公司或人物事例时，如果引证的公司或人物正好是准顾客所景仰的，效果会更显著。

抓住顾客爱面子的特点促使其购买

俗话说，“树活一张皮，人活一张脸。”“面子”在丰富的中文语汇里是一个古老的概念，它代表着体面、人格，甚至是尊严。中国人爱面子世界闻名，面子的重要性可见一斑。丢了面子会有损颜面和尊严，给人面子就是尊敬和敬重对方。从心理学上分析，好面子折射出人们好大喜功、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



喜欢被恭维的心理弱点。在销售工作中，抓住顾客好面子这一心理弱点，会大大提高成交概率。

小杜费了九牛二虎之力追得一名女孩，成为她的准男友后，一起上街看电影时遇到的情形却让他不得不承认自己也栽在了“面子”手里。

那天晚上，好不容易约上了佳人，一起去看场电影。一路上他都小心“侍候”着，生怕佳人不开心。

戏院门口排了很长的龙，他们好不容易买了票。还有一些时间，于是两人就想到附近一家咖啡店闲坐，喝点饮料打发时间。

这时他们路过一家鲜花店，店员见了这对情侣连忙说：“先生，你的女朋友真漂亮，买束花吧，这样就更锦上添花了！”

“这花怎么卖的？”

“60元一束。”

“不是吧！别人都只卖45元，你怎么卖得这么贵？”

话刚说完，他忽然看到旁边的准女友瞪了他一眼，估计心里在嘀咕：“连60块钱的花都舍不得送啊，还说喜欢我？”

他下意识地赶紧掏出了钱包，准备把花接过来。

这时候，花店店员转而又提议：

“对了，我看这一束更漂亮，更配你的女朋友呢！”

这一次，他不敢再啰唆，赶快递过去了60元。

“不好意思，先生，这一束贵一点，是89元的。”

在这种情况下，还有什么可说的吗？

据相关调查显示，90%以上的人都注重面子问题。有的人为了面子，即使对某件事一无所知也要夸夸其谈，即使工资少得可怜也要抢着埋单，就算囊中羞涩也要在女友面前表现大方等。所以，在销售过程中，只要我们善加利用人们好面子的特点，定会让顾客掏钱埋单。

适当给爱占小便宜的顾客一些甜头

店铺销售人群中流传着这样一句话：顾客要的不是便宜，而是要感到

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

占了便宜。顾客有了占便宜的感觉，就容易接受你的产品。

爱占小便宜几乎可以算得上是人性的一个特点，每个人都希望吃到一次“不要钱的午餐”。深度分析，你会发现爱占小便宜这种心理有时更多的不是功利上的考虑，而是那占到小便宜后喜悦轻快的好心情。

顾客占便宜的心理给了小老板可乘之机。如一些女士在购物买衣服的时候，常常用对方不降价自己就不买来“威胁”小老板，于是小老板最终妥协了，告诉女士“就要下班了，我不赚钱卖你了”“我这是清仓的价钱给你的，你可不要和朋友说是这个价钱买的”“今天你是第一个顾客，算是我图个吉利吧”，于是这位女士自以为独享这种低价的优惠满意而归。此种情况并不少见，精明的小老板总能找借口卖出东西并让顾客觉得占了便宜。由此可以看出，大多数顾客不喜欢对产品的真实价钱仔细研究，而是想买些更便宜的物品。

贪图便宜是人们常见的一种心理倾向，我们在日常生活中经常会看到这样的现象。例如，某某店铺打折了，某某厂家促销了，人们只要一听到这样的消息，就会争先恐后地向这些地方聚集，以便买到便宜的东西。

人们总是希望用最少的钱买最好的东西。顾客会因为用比以往便宜很多的价钱购买到同样的产品而感到开心和愉快。因此，店铺小老板应该懂得顾客的这一心理，用价格上的差异来吸引顾客。

有一家卖电脑的商店，店里面除了电脑以外还陈列着各种各样的物品，有靠枕等小件家居用品、咸蛋超人等儿童玩具，还有小工艺品、软件等，店面显得拥挤杂乱，但生意却非常好。

当顾客来购买电脑的时候，经过一番谈判，顾客累了坐下来喝杯茶，会发现这里的茶味道非常好。等终于谈定了生意，顾客要走的时候，忍不住问店主用的是什么茶叶，这时店主就会送给顾客一包茶叶。顾客意外地得到店主的馈赠，心里当然特别高兴。其实，店主早已经买好了很多茶叶存在店里。如果顾客是带了孩子一起来的，那会引起孩子兴趣的东西就更多了，店主到时候可以送的东西也就更多了。但是，店主并不会主动送东西给顾客，而是等着顾客看中了店里的某一样东西提出要求时，店主才非常“慷慨”地送给顾客。

事实上，很多顾客在购买了电脑之后都会因为奇怪店里面为什么摆放

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



着那么多东西而问店主，是不是可以送点什么给他。因为感觉自己和店主做了宗大生意，总是该有点什么东西赠送的啊！店主正是利用人们这种想占小便宜回去的心理，故意不说出是赠品，而在顾客提出要求后装作"慷慨"地送给顾客。在这种情况下，顾客反而觉得是自己占到了便宜。

优惠能极大地推动销售，所以优惠政策就是你抓住顾客心理的一种销售方式。大多数顾客都只看你给出的优惠是多少，然后和你的竞争对手作比较，如果你没有让顾客觉得得到优惠，顾客可能就会离你而去。所以你不仅要注重商品的质量，还要注意满足顾客这种想要优惠的心理需求。

优惠就是用一些小利益换来大顾客，这样你还是有赚头的，不然商场里也不可能经常有"买就送""大酬宾"等活动。当然，在优惠的同时，你还要传达给顾客一种信息：优惠并不是天天有，你很走运。这样，顾客的心里才会更满足，他们才会更愿意与你合作。

就算是你的产品在某方面存在不足，你也可以通过某些优惠让他们满意而归。如果顾客对你的产品提出意见，你千万不要直接否定顾客，要正视产品的缺点，然后用产品的优点来弥补这个缺点，这样顾客就会觉得心理平衡，同时加快自己的购买速度。比如顾客说："你的产品质量不好。"作为店铺小老板的你可以这样告诉顾客："产品确实有点小问题，所以我们才优惠处理。不过虽然是有问题，但我们可以确保产品不会影响使用效果，而且以这个价格买这种产品很实惠。"这样一来，你的保证和产品的价格优势就会促使顾客产生购买欲望。

"聪明的男人先让女人占尽小便宜，然后赢得了女人的人。"这句俏皮话店铺不妨拿来参考，先让顾客占尽小便宜，然后赢得顾客的心。优惠打折、免费送货、赠品、附加服务，种种"小便宜"都可以让顾客感到喜悦。值得强调的是，例行的公开可占的小便宜已经不能让顾客感到欣喜。实际上，有些特色优惠，有些特色服务，我们虽然已有准备，但却大可不必公开，等顾客开口提出要求以后再慷慨应承，这样效果反而更明显。毕竟有三分小小的意外，才能收获那分占到小便宜后小小的窃喜。深度了解你的顾客心态，你才能认识到他们的可爱之处，才能体会到营销艺术的巧妙所在。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

适时抓住顾客的冲动性购买

随着人均可支配收入大幅度提升，冲动性消费已经成为大众消费中的常见现象。对于店铺小老板来说，应当了解如何勾起顾客对产品的购买欲望，鼓励顾客作出购买决策。

在销售中，情感因素之于顾客的购买决策更为重要。想办法在顾客选购产品过程中引发他们的情感冲动，比单纯的理性说教效果好得多。

美国一位叫作柏高·恩德希尔的经济学家花了上千小时来观察、跟踪拍摄和访问顾客，将研究结果写成了一本畅销书，叫作《我们为什么购买：购物的科学》，在该书中他谈到这样一个观点：70%的购物决定都是一种冲动的结果。

现在人们越来越多的购买决定是进入店铺之后才作出的。只有1%的顾客知道他们被“诱导”了，大多数顾客都像是等待被拔毛的无知的鹅。大型商店一般布置精心，引诱顾客作出冲动购物。根据《福布斯》杂志统计，普通顾客在大型商店会比在普通小超市平均多花费50块钱。具有讽刺意味的是，顾客认为他们在大型商店购物可以省钱，而结果是花了更多的钱，很大程度上是因为顾客在这种场合下购物更为冲动。

因此，店铺小老板必须清楚在营销过程中刺激顾客的情感因子是至关重要的，它会激发起顾客强烈的购买欲望。许多人都会有这样的体验，当一件商品触动了自己的情感时，购买欲望会加强，以至于在价格方面的顾虑变得次要甚至浑然不觉了。比如，有些男士出于爱慕，急于获得某位女士的芳心，于是在花钱方面很大方，几乎完全失去了理性。在强烈的爱欲情感影响下，他们会购买昂贵的珠宝、香水、衣物、花束，甚至价格更贵的普通商品。

那么，店铺小老板应该如何把握顾客的冲动性购买呢？

（1）针对不同顾客的冲动差异性，增强商品的相关要素刺激。建议店铺针对不同类别的商品采取不同的销售方式，其中尤其要考虑到性别对选购商品的影响。具体来说，对女性消费品要格外注重包装装潢的新

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



颖、时尚、感性化，摆放位置要醒目、易于发现；价格促销应以女性为重心，而对相对理性的男性顾客，则应重点突出商品自身的功能、质量等内在特征。

（2）采取有助于增强冲动性刺激的促销方式。小老板在开展促销活动时，应该选取适当的促销方式，要充分考虑到顾客的选择偏好和接受程度，原则上应该以人们常见的、促销性质明显的方式为优，要让顾客容易理解且优惠明显。换言之，顾客通常关注的不是促销活动采取什么方式，而是促销的力度有多大，自身获利有多少。所以，小老板在促销活动中不宜采用过于复杂的促销方式，而应突出活动规则的简单明了，参与性、互动性强，以及顾客的获利程度高等。从受访者对促销方式的选择中可以了解到，最受顾客认可的促销方式如“打折促销”“购物返券”以及“赠送促销品”等，有易于理解、优惠明显、可控性强及参与性强等特点，可为小老板经常采用。

（3）创造适宜氛围，以间接影响顾客的心情或情绪。相关调查显示，顾客的心情或情绪会直接影响甚至决定其是否进行冲动性购买。对这一主观心理因素，小老板一般很难加以控制和左右，但也并非完全无所作为。心理学研究表明，心情或情绪是个体对外部事物或环境的主观心理反应，其状态会受到外部环境的直接或间接影响。因此，店铺可以充分利用各种措施和手段营造适宜的氛围，创造特定环境条件，如热烈的现场气氛、激情洋溢的宣传、现代传播手段的运用、名人的示范效应、顾客的口碑传播等，从而间接增强顾客的良好心情或积极的情绪感受，激发其购买欲望，进而达到使之冲动性购买的目的。另外，在体验消费时代，顾客在购物过程中越来越注重个人体验和感受，而不仅仅是所购商品本身。因此，小老板应该特别注重为顾客提供尽可能多的参与和体验机会，在亲自参与和亲身体验过程中增强愉悦、赞赏、向往、激动、冲动等情绪感受，不断提高其冲动性情绪的感受水平，促进冲动性购买欲望的形成。

总的来说，顾客的冲动性购买行为是多种因素共同作用的结果。其中，外在刺激起主要作用，个人内在因素也有不可忽略的影响。这一研究结果对店铺的意义在于：顾客的冲动性购买行为是可诱导、可激发的；店铺可以依据冲动性购买行为的影响因素，有针对性地采取相应的营销措施

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和手段，有效地引导或诱导顾客冲动性购买欲望的形成，从而推动和促进冲动性购买行为的最终实现。

告诉顾客这是“最后的机会”

顾客之所以优柔寡断，很大程度上是“还有”意识在作怪，顾客总认为还有希望，还有时间，还有一次，还有更好的。要让顾客尽快下决心，就要打消顾客的“还有”意识，让顾客形成“最后”的意识。告诉顾客这是“最后……”或“只有一次”，让顾客认为这是最后的机会，所期待的更好结果是不存在的。

“十一”黄金周，一个女孩逛商场，在某知名化妆品专柜前，她停下了脚步。

“您好！现在本产品一律8折，你需要哪一款产品？”店主马上迎了过来。

“眼霜、晚霜和防晒的。”

“那您还需要别的什么吗？”

“暂时不需要了。”女孩忽然想起自己的姐姐也用该品牌，是否有必要代买？正犹豫着，售货小姐说话了：“趁打折多买两样吧？”

“不买了，家里人可能会来买。打折活动到什么时候为止？”

“今天可是十月五号，是我们打折的最后一天”。

“以前活动不都到七号才截止吗？”

“以前是这样，但是这次买的人太多，所以我们的活动提前两天截止。”

女孩感到很庆幸，结果，又买了同样的几款产品。

到十月七号这一天，也就是“十一”假期的最后一天，这位女孩的姐姐去逛商场，无意中，她发现，妹妹两天前买的化妆品仍在打折。

看到这里，你是否会惊讶？是否会不解？也许，你也遇到过类似情况。

为什么店主会撒谎呢？她撒谎的目的只有一个：促使犹犹豫豫的顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



打消“还有”的念头，立刻掏钱消费。

这个店主运用的技巧是什么？

她运用了“机会限制”的技巧，即打消对方的“还有”意识，让对方形成“最后”的意识。

几乎每个人在放弃此次行动的时候都会期待：没关系，还有时间，还有一次，还有更好的，反正还有的是时间，再等等或许会有更好的。

当店主遇到顾客犹豫不决的时候，如果给他长时间考虑，一方面可能会浪费你的时间；另一方面可能会夜长梦多，增加你的风险。试想，在等待的这段时间内，他是不是很可能受到其他情况干扰，更加作不出决定了，或者放弃交易的愿望？事实上，这都是有可能的。

就像那位在“十一”购买化妆品的女孩，她本来也有给姐姐代买化妆品的意愿，只不过认为优惠活动还会持续两天，那时姐姐可以自己来买。这样，自己就不会有打电话、送货的麻烦了。

店主看出了她的心理，心想，我要是很诚实地告诉她还有两天，那么不用想这笔生意肯定做不成。因为，她的姐姐可能会来买，也可能不会来买。这中间有太多的可能发生。比如，遇到了其他事情，没时间到商场来购物；来了商场，但却被别的商家给拉走了。这都是有可能的。

从心理学角度来讲，“最后”的意识就是“还有”的意识的对立面。

假如对方举棋不定，最保险的做法就是，告诉对方这是“最后……”或“只有一次”，让对方认为这是最后的机会，令其明白他所期待的更好结果是不存在的，这样，对方通常会立马下决心购买。

这也是为什么，我们常常看到商家让人眼花缭乱的广告：“最后一周，清仓大甩卖”、“最后一天，跳楼价”、“两小时限时抢购”……

因为这一个个的“最后”，使很多人盲目地买下了原本不想买的东西。

因为，人们对“最后”这一字眼总是很畏惧，很难承受，常常一听到“最后”两个字，就变得大胆冲动、缺乏理智，原本作不了决定的事马上就作了决定。商家的这一技巧可以广泛地运用在销售与市场活动中。

例如，双方进行商务谈判，对方犹犹豫豫，迟迟下不了决心。这时候，不要给对方有更多考虑的时间，给他来个最后通牒，告诉他，这是最

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

优惠的条件，以后绝对不会有任何让步了。一旦对方明白自己的期待是毫无意义的，他就会像你所期待的那样，早下决心。

当然，对顾客撒谎隐瞒是不对的，但是适当时候告知顾客最后购买期限的设计还是大有必要的。

运用“二选一”策略，引导顾客成交

一般来说，小店店主给顾客提供的选择越多，顾客越不容易下定决心。尽管无法解释人们为什么在四个或更多的选择面前会变得迟疑迷惑，但建议小店店主最多向顾客提供三种选择。以两种为最佳，即所谓的“以二择一”。

因此，你不妨用询问顾客意向的形式让顾客“二选一”，并在选择项目的顺序上花些心思，即将希望顾客选择的那个项目放在后面，让顾客自主地选择合你心意的那一项。

所谓“以二择一”，包括这样两个因素：一是仍将顾客视为业已接受你的商品或服务来行动，二是用“肯定回答质询法”来向顾客提出问题。具体方法是，在问题中提出两种选择（例如规格大小、颜色、数量、送货日期、收款方法等）由顾客任意选择。

当店主观察到顾客有购买意向的时候，应立即抓住时机，采用“以二择一”法与顾客对话。

许多有经验的小店店主非常善于利用这个定律来促使顾客购买自己的产品，而且屡试不爽。他们往往会问顾客：“是给您包一件还是包两件呢？两件刚好是一个月的用量。”被这样询问的时候，绝大多数顾客都会脱口而出：“那就两件吧。”

人们具有一种跟随最后选择的习性，当你想让他人跟随你的意愿进行选择的时候，不妨给顾客一个两者择其一的提问，将希望对方选择的那项放在后面说。采用这种巧妙的习性心理利用术，抛给顾客一个二选一的问题，往往能够让你在销售中握有绝对的主动权。

那么，小店店主应该怎样利用“二选一”定律来应对顾客的推诿始终

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



将主动权掌握在自己手中呢？

如果顾客说："我喜欢比较休闲一点的……"那么，小店店主可以说："先生，那您来这边看一下这两款，这两款都是作休闲用的，只不过一个是长款一个是短款，长款显得您特有气质，短款使您更加精神，您看您是选择哪一款呢？"

如果顾客推诿的理由是"你看，买家具我还要和老公商量一下，他今天有事没过来，我先来看一下，我得回去和他商量一下"时，你可以说："我完全理解您的想法，和老公一起商量一下会更加稳妥，那您看，明天下午还是后天下午，我们约个时间跟您的老公一起谈谈？"

总之，不管顾客以什么样的理由来推诿你，你都可以采用二选一的方法来主导销售过程，让销售过程始终朝着你所预期的方向发展。值得注意的是，即使顾客推诿的痕迹很明显，你也不要因此而表露出不悦，甚至反驳他；相反，无论顾客说什么，你都要赞同他的观点，因为只有赞同他，你才有机会说下面的话，才有机会运用"二选一"定律。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第8章

巧辩言，耐心解答顾客疑问——异议处理术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



当顾客置疑售后服务时

通过对顾客的一系列讲解，眼看生意就要做成，顾客有心无心的可能会来这么一句："不知道你们的售后服务怎么样？"你是说"好"，还是说"不好"，或是说点别的呢？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板："跟同类店一样啊！"

小老板："您放心，我们的商品保证质量！"

小老板："放心，保证您满意！"

"跟同类店一样啊！"——这样的回答模糊不清，容易让顾客产生怀疑，不放心。

"您放心，我们的商品保证质量！"——这简直是答非所问，在卖东西的时候随口的承诺顾客怎么会信。

"放心，我们的售后保您满意！"——这话太绝对了吧，信口开河的回答会让顾客觉得更加不可靠。

我们可以这样来正确应对：

假如顾客询问售后服务的情况，在回答问题的时候，通常说来，小老板不能简单地说"跟其他店一样""保您满意"这样的话，而应该解释售后服务方面的具体保障措施或详细解决方案，请顾客放心购买。回答完关于售后服务的问题后，才可以向顾客提出成交的请求。具体来说，主要做到以下几点：

1. 打消顾客的后顾之忧

顾客："不知道你们的售后服务怎么样？"

小老板："这个您放心，我们多次获得省级消费者信得过品牌的荣誉，在售后服务方面绝对是有保障的，而且售后服务刚好也是我们品牌领先于竞争者的重要原因之一。为了消除您的后顾之忧，我们对所有出售的产品实行三包服务，请您放心购买，并且注意保存好我们开具的有效凭证，以确保我们为您提供更好的服务。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 通过摆事实让顾客放心

顾客："不知道你们的售后服务怎么样？"

小老板："这个您放心，我们的连锁店遍布全国，很多人都在用我们的产品，反映都非常好，这就表明我们的产品质量是过硬的。而且我们在售后服务方面也做得很好，只要您打我们的售后服务专线，售后服务人员就会在第一时间为您解决问题，绝对让您没有后顾之忧。"

3. 说明周到而有礼

顾客："不知道你们的售后服务怎么样？"

小老板："这个您放心，我们一直以来都非常重视售后服务工作，而且我们的售后服务也得到了广大顾客的好评。这张保修卡上已经详细列明具体的保修内容，您先看一下，如果有疑问我再为您解释清楚，好吗？"

顾客："还有其他方式吗？"

小老板："我们还专门设立了顾客售后服务热线，如果您在使用过程中有疑问，可以随时通过电话进行咨询。就算遇到非质量原因造成的问题，如不小心造成破损，我们也会帮您想办法处理。您完全可以放心购买。"

顾客询问售后服务方面的事情，这是他们准备成交的重要信号，小老板要注意把握这个成交的好时机。

总之，售后服务是顾客保护自己权益的最后一道防线，也是店铺赢得顾客，保持顾客忠诚度，提高顾客满意度的重要举措。

当顾客置疑质量时

有些顾客在试用（穿）商品的时候，非常看重商品的质量。当他们说出"质量不是很好"的时候，我们该怎么办呢？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板："不会呀，怎么会质量不好呢？"

小老板："这种商品的质量就是这样的！"

小老板："现在的东西有几个是用坏的？"

"不会呀，怎么会质量不好呢？"——这样的说法是直接反驳顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这样的话一说出，顾客心里肯定不舒服。

“这种商品的质量就是这样的！”——说话的语气很有力度，但是没有说服力。

“现在的东西有几个是用坏的？”——这种说法更不可取。你说出这样的话，顾客可能有一大堆话来反驳你，即便没有反驳的话，也会觉得你这个小老板很不负责任。

我们可以这样来正确应对：

顾客一旦质疑质量，先要看看商品是不是真的有问题，如果真的有问题的话，一定要表示歉意，及时更换，不要睁着眼睛说瞎话。如果商品没有质量问题，只是顾客自己感觉质量不好的话，我们一定要积极努力地用以下两个方法来应对。

1. 将质疑变为卖点

可以把顾客质疑的问题作为产品的特色和卖点，通过说服使顾客对小老板产生认同感和信任感，相信小老板所推荐的商品正是自己需要的，从而达到推销的最终目的。

顾客：“这条牛仔裤质量太差了吧？”

小老板：“小姐，您是觉得这种面料的颜色不够鲜亮，还是觉得它的质地不够舒服呢？”

顾客：“颜色比较暗，像旧的一样。”

小老板：“这是经过特殊工艺处理的效果，是目前最流行的仿旧风格，您穿上之后显得特别有个性，很洒脱，完全跳出了您原来的穿衣风格，给人以年轻时尚、自由奔放的感觉，难道您不喜欢这种感觉吗？”

顾客：“原来是这样啊。”

2. 用自己的真诚缩短与顾客间的距离

小老板在说服顾客的过程中，要注意与顾客拉近感情上的距离，增进顾客对商品的信任，激发顾客的购买欲望。这样，通过说服才能使顾客作出购买决策。

顾客：“怎么看上去质量不是很好呢？”

小老板：“其实我们店里销售的商品最注重的就是商品的质量，在质量方面您大可放心。而且对于质量方面的问题，只要在保修期内，我们都

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

会负责免费保修的。”

当顾客置疑款式时

通常，顾客在试用店铺商品的时候，对款式也会挑出很多意见，例如：“这个款式太老土了”“这个款式太普通了”“这个款式太旧了”等。遇到这些情况该怎么办？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板：“不会呀，这个款式挺新潮的。”

小老板：“普通的才是大众的。”

小老板：“这很正常啊，厂家不可能每款生产一件吧！”

“不会呀，这个款式挺新潮的。”——简单否定顾客，没有说服力。你要说它新潮的话，应该摆事实讲道理，而不是一句“这个款式挺新潮的”一语带过。

“普通的才是大众的。”——这无疑是默认了顾客的说法。另外，这句话听起来很有哲理，但你不是哲学家，是个销售人员。

“这很正常啊，厂家不可能每款生产一件吧！”——就像是在狡辩一样，顾客听完你这话会很不舒服，难道你是在嘲笑顾客幼稚吗？

我们可以这样来正确应对：

人们不喜欢和周围的人用着相同的东西，每个人都想与众不同。在这个张扬个性的年代，更是有人把追求个性发展到了极致。追求个性、追求新潮的人，把一切他认为老土的东西拒之门外。更有的顾客本就是喜新厌旧的人，即使不普通也不老土的商品，他可能还会嫌它不够新。面对这些顾客，究竟该怎么办呢？

1. 应对嫌款式普通的顾客

顾客试用的时候，提出款式太普通的话，小老板首先要对顾客的感受表示理解，然后向顾客推荐有特色但重复率较低的款式。另外，还可以指导顾客通过搭配组合创造出自己的风格和个性。

顾客：“这件针织衫也太普通了，满大街都是。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



小老板："要做到与众不同，就要注意和其他服饰搭配组合，或者根据自己的喜好来一次DIY。例如，我们可以用漂亮的耳环分别缝在两边当作纽扣，轻轻地在中间一挂，非常简单，但是很有自己的特色。这种不按常理'出牌'和混搭加个性更加彰显自己的独特魅力。这款针织衫正因为款式比较好，买的人才比较多，你如果想与众不同的话，完全可以多花点心思DIY一下。"

2. 应对嫌款式老土的顾客

当顾客提出款式老土时，小老板应真诚地询问顾客产生这种感觉的原因，然后倾听顾客的想法，并耐心解答顾客提出的疑问，从而增强顾客对自己商品的信任和好感。

小老板："小姐，您觉得这款老土，是觉得颜色不对，还是款式像过时的老款？"

顾客："颜色太暗淡了。"

小老板："小姐，很多顾客第一眼看到这款手机时也跟您有同样的感受，但是仔细看一会儿，他们就觉得它非常有特色了。这款手机三个月前面市时，很多顾客买了之后都觉得好，还介绍了很多他们的朋友光顾我们的店。光我说好没有用，您还是试一试吧，多感受一下！"

3. 应对嫌款式太旧的顾客

当顾客看到新款与旧款差不多时，心里肯定会产生不快。当顾客提出这个款型太旧时，小老板千万不能直接反驳顾客，否则容易陷入与顾客的争辩中。

小老板可以通过赞美顾客的眼光，及时消除顾客的对抗心理，然后解释今年的这款产品具体作了哪些改良。

顾客："这个款式太旧了。"

小老板："哇，您真是行家，对凉鞋的流行趋势很熟悉啊！这个款型确实是从去年的旧款改良过来的，主要是鞋跟和前边的花纹这两个位置。现在这个新款更时尚、更有个性。您去年买过这个款型吗？"

顾客："没买过，看别人穿过。"

小老板："那就一定要看看这个新款了，我们不但在款式设计上作了改良，颜色上的选择也更加丰富。我觉得淡蓝色穿起来会让您的脚显得更

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

加白皙，要不多试几双？”

如果顾客回答“买过了”，可以根据顾客的意愿继续推荐其他款式。

如果顾客喜欢与我们沟通，那就说明问题其实已经解决了至少一半，所以作为小老板要和顾客多说话，可以首先询问顾客的内心感受，让他们说出来，然后针对其说法再作解释，效果会更好。

当顾客所要的产品没有时

在店铺商品销售过程中，我们会遇到各种各样的顾客，也会遇见各种各样的问题，如有的顾客对颜色不满意，有的顾客对款式很挑剔等。有的顾客很满意某商品的质量，但是不喜欢其款式，询问这种质量的商品还有没有其他款，而恰好这种质量的就这一款。这个时候，该如何应对呢？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板：“现在没有，过一阵子吧。”

小老板：“没有了，只有这一款。”

小老板：“这种款式还有其他质量的。”

“现在没有，过一阵子吧。”“没有了，只有这一款。”——这两种说法其实都在拒绝顾客，只是拒绝的程度不一样。如果你不假思索地说出这样的话，会让顾客有挫败感，属于非常消极的应对方式。

“这种款式还有其他质量的。”——这是答非所问，属于错误的回答，顾客听了会觉得你太不专业，认为你的思维逻辑有问题。

我们可以这样来正确应对：

假如顾客认为商品的质量还不错，但不喜欢这件商品的款式，如果店里有同质量的不同款式的商品，那就立即拿来让顾客挑选；如果确实没有，可以真诚地推荐说该款式非常适合顾客，并且鼓动顾客积极尝试，或者真诚引导顾客看其他质量的其他款式。

1. 真诚推荐这种款式

顾客：“质量还不错，但是我不喜欢这种款式，还有没有其他款式的？”

小老板：“不好意思，这种面料的只有这一款。您可能刚开始看不习

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



惯，其实您仔细看一下，虽然这款看起来似乎有些普通，但是整体给人的感觉是简洁大方。您可以戴上看看效果，这边有镜子，这边请……”

2. 真诚引导顾客选购其他款式

顾客：“质量还不错，但是我不喜欢这种款式，还有没有其他款式的？”

小老板：“不好意思，这种质量的只有这一款。您可以尝试着接受这一款，其实它简洁大方，卖得非常好。”

顾客：“我不喜欢。”

小老板：“这样的话，您看看其他的好吗？请问您一般喜欢什么颜色呢？”（可以引导到颜色上，也可以引导到款式上，还可以引导到其他质量的商品上，看情况而定）

有顾客喜欢的颜色，直接可以转到其他产品的介绍上。没有顾客喜欢的颜色的话，可以这样说：“哎呀，不好意思，没有这个颜色。不过我个人觉得以您的肤色可以试试浅蓝色，我觉得这个颜色比较适合您。我拿来您试试？”

如果顾客同意，则可进入此商品的介绍；如果顾客说不用，再进行其他尝试。

总之，小老板要有积极引导顾客并且为顾客出谋划策的意识与能力，顾客对那些有思想、懂专业并且有能力引导顾客的小老板会高看许多。

当顾客要等打折再买时

顾客为什么会购买商品？那是因为要满足自己的需求，使自己享受更高品质的生活，如果顾客购买的商品不能使他达到这一目的，就会降低其购买欲望。但是除此之外，价格因素也是非常重要的。有时候顾客看中了商品，但是价格方面超出了他的预算，他也会推迟购买，比如说等打折的时候再来购买。这个时候小老板该怎样应对？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板：“那早着呢。”

小老板：“这已经是打折后的价了。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小老板："打折的货品多不齐全，到时候可能没有合适您的了。"

"那早着呢。"——相当于告诉顾客这个商品是要打折的，但时间未定，虽然说的是"早着呢"，但是也给了顾客一种"希望"，这次交易顾客就不会考虑了。

"这已经是打折后的价了。"——容易使小老板与顾客陷入价格战的争议之中。如果顾客突然问，你这是打的几折啊？你一时算不过来停顿在那里或者胡乱编个折数，无疑是给自己找麻烦。

"打折的货品多不齐全，到时候可能没有合适您的了。"——这等于告诉了对方"等"的不利之处，但是缺少了主动积极地引导顾客向购买方向前进的环节，不利于推动顾客立即作出购买决定。

我们可以这样来正确应对：

假如顾客转了一圈，最后说"等你们打折的时候我再来买吧"，顾客说这话的时候可能就是不准备购买了。这个时候，一定要想办法把顾客留在店里，然后告诉顾客过季打折的货品容易出现缺码缺款等现象。

1. 缓解顾客的心理压力，鼓励顾客体验产品

假如顾客说"等打折后再来买"，你可以尝试先释放顾客的心理压力，鼓励顾客体验产品，然后告诉顾客现在买的利益以及如果到打折的时候买的不利之处。

顾客："我先看看，等你们打折的时候我再来买。"

小老板："没关系的，您可以看看。其实我们现在也有折扣，虽然没有换季的时候低，但是码数很齐，也不会出现缺货的情况。而且您看的这款产品卖得非常好，过一段时间这款产品就不一定有了，如果没有的话那多可惜呀，您说是吧？"

2. 详细而周密的告诉顾客对其不利的后果

假如顾客说"等打折后再来买"，将打折时可能遇到的对顾客不利的结果详细罗列，顺势说明如果现在购买可以享受到的利益。

顾客："我先看看，等你们打折的时候我再来买。"

小老板："是的，打折的时候买，确实价格会便宜，只是也会有些缺点：一是可能是一些过时的产品；二是质量上可能稍微差一些；三是换季打折的时候经常会出现有些尺码不齐的情况，常常是顾客很喜欢，但就是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



没有顾客要的尺码，那多可惜呀，您说是吧？”

3. 赞美并认同顾客的想法，转换话题促成交

假如顾客说“等打折后再来买”，先赞美并认同顾客的想法，然后要求顾客留下联系方式以便告知，最后话锋一转尽量促使顾客现场成交。

顾客：“我先看看，等你们打折的时候我再来买。”

小老板：“先生，您真是个聪明的顾客，买东西很会选时机。也难怪，现在赚钱都不容易，买样东西也不少钱。没关系，您可以留下电话号码，等我们打折的时候我马上通知您，到时候您就可以过来挑选了。不过，您真正喜欢的产品我还是建议您现在购买，因为您看好的这款产品正热销，我真的担心到时候是否还会有。”

小老板一定要清楚，任何商品都有自己的优点，小老板要抓住自己商品的卖点去说服顾客。

当顾客不认可商品质量时

一些顾客在试用店铺商品的时候，左看看，右看看，这个时候，我们总是会不失时机地说上几句好话。然而有的顾客针对我们的赞美会说出这样的话：“你们卖东西的肯定说自己的好啦。”这个时候，我们该怎样回应，是否还能把交易进行下去？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板：“这本来就是事实嘛。”

小老板：“您要这样说我也没办法！”

小老板：“……”（沉默）

“这本来就是事实嘛。”——很显然你是在辩解，不管是不是事实，都会让顾客感觉很不舒服。

“您要这样说我也没办法！”——这种语言表面看起来好像很无奈，其实却很强势，会让顾客感觉自己很无趣也很没面子，因为这句话潜含的意思是“你这个人真不讲道理，我对你都没话可说了，简直不想理你”。

如果小老板沉默不语，继续做自己的事情，则传递给顾客这样的信

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

息：老板自己觉得理亏，所以默认了他的说法。

我们可以这样来正确应对：

1. 对顾客的说法表示认同，表明店铺及自己的立场

顾客：“你们卖东西的肯定说自己的好啦。”

小老板：“您说的没错，谁卖东西都会说自己的好。但光说是没有用的，我们的连锁店有好几家，如果我们的东西不好，顾客就不会买账，我们的店也不可能越开越多，对不对？当然，我说自己的东西好是没用的，您试用的效果才是最有说服力的，您说是不是？”

2. 谴责同行不负责任的行为，以真诚的语言去说服顾客

顾客：“你们卖东西的肯定说自己的好啦。”

小老板：“先生，我明白您的心情，事实上有些店铺为了把商品推销给顾客，不惜把自己的东西吹得天花乱坠。对于这种不负责任的行为，我们也十分痛恨。不过请您放心，我们的连锁店开了好几家，拥有很好的口碑，而且我们一直坚持诚信待客，绝对不会砸自己的招牌。所以，您试用是什么效果我就会说什么效果，绝对不会夸大。”

总而言之，顾客在试用店铺商品的时候，一旦说出“你们卖东西的肯定说自己的好啦”这样的话，小老板应认同顾客的感受，谴责同行不负责任的行为，并表明店铺及自己的立场，以真诚的语言、客观的事实去说服顾客，从而恢复顾客的信任，让交易顺利完成。

当老顾客执意索要优惠时

每个人都有自尊的心理需求，希望自己得到别人的尊重。如果是老顾客，可能会倚仗着自己是老顾客而要求优惠，但是店里的确又没有这样的规定。这个时候该怎么办？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板：“实在对不起，我们都是统一定价。”

小老板：“不好意思，我们这儿新老顾客一个价。”

小老板：“您是我们的老顾客，应该更清楚我们的规定。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“实在对不起，我们都是统一定价。”——说法过于冷漠，没有让老顾客感受到一丝的重视与关怀，不利于顾客购买。

“真的不好意思，我们这儿新老顾客一个价。”——这等于在告诉老顾客：“你是老顾客又怎么样，不要以为你是老顾客就倚老卖老。”这种语言非常伤人，让顾客感觉非常不舒服。这个说法会深深刺激老顾客的心。

“您是我们的老顾客，应该更清楚我们的规定。”——暗示顾客在撒谎，“你是我们的老顾客，你不知道我们的规定？如果你是我们的老顾客，就不应该与我们讨价还价了。”这样的语言会让顾客哑口无言，但是成交的机会也就丧失了。

我们可以这样来正确应对：

1. 发自内心地感谢，巧妙引导

顾客：“我都是老顾客了，一点优惠都没有吗？”

小老板：“小姐，我知道您确实经常光顾我们店，真的很谢谢您长期以来对我工作的支持！但确实非常抱歉，我现在即使想给你打折，也无法给您打折，这一点请您一定要包涵，因为在价格上店里采用的是实实在在的统一价。不过请您放心，我们店最近在搞老顾客积分活动，我现在就将您的积分累计进入您的个人账号，这样您的积分累计到一定金额就可以享受到我们的优惠了。”

2. 着重强调商品的优点，提升利益点

顾客：“我都是老顾客了，一点优惠都没有吗？”

小老板：“小姐，真的很谢谢您这么长时间以来对本店的厚爱与一贯支持，作为老顾客我想您也知道我们的价格一直都是实实在在的，并且我们的产品做工精细，售后服务完善，其实这也是我店赢得很多像您这样的老顾客厚爱的重要原因。因为我们更希望对老顾客负责，这样您才会对我们的品牌更加满意，您说是吗？”

顾客：“对，是这样。”

小老板：“那好，小姐，您今天打算买点什么？”

3. 用赠品的形式加以解决

顾客：“我都是老顾客了，一点优惠都没有吗？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小老板："是的，这一点我当然知道，我都已经为您服务好几次了，只要有一段时间不见还会想起您呢。我想其实您也不是坚持一定要个8折还是9折。这样吧，我个人送您一个小礼物，一定让您惊喜，请您稍等……"（转移焦点到赠品上去）

小老板要知道，老顾客是店铺最宝贵的资源。我们要让老顾客在许多方面感觉到自己受到特别的对待，这样新顾客也才有可能变成老顾客，老顾客才有可能继续购买行为并不断地给店铺介绍生意。聪明的小老板都明白：千万不能伤害老顾客，给老顾客留足面子，这对店铺做好顾客服务，保持良好的客情关系有重要意义。

当顾客嫌商品太贵时

店铺小老板总希望商品能带来最大的利润，但是价格对顾客而言永远都是偏高，顾客总觉得小老板多赚了他们的钱。立场不同，想法自然不同。当顾客说："东西还是不错的，就是价格贵了一些"时，你应该怎样应对呢？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板："拜托，这还嫌贵？"

小老板："那你打算多少钱要啊？"

小老板："已经很便宜了。"

小老板："你要觉得贵，我也没办法。"

"拜托，这还嫌贵？"——暗示顾客如果嫌贵就不要买了，有看不起顾客的意思。

"那你打算多少钱要啊？"——纯粹属于小老板自己主动挑起价格战，使得价格谈判代替商品价值成为决定顾客购买的关键因素，很容易使顾客对商品质量失去信赖。

"已经很便宜了。"——这属于小老板主动让步，使自己在后续的价格谈判中失去了回旋的空间。说出这样的话，顾客可能会放弃本来还比较看好的商品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“你要觉得贵，我也没办法。”——听似无奈，其实非常狂妄，在下逐客令一般。

我们可以这样来正确应对：

1. 认同顾客的感受，强化商品的优点

小老板可从顾客的角度考虑，认同顾客的感受，承认我们的商品价格确实稍微贵些，而后立即强调我们商品的优点，最后作一个利益性说服。

顾客：“东西还是不错的，就是价格贵了一些。”

小老板：“我们以前也有老顾客这么说过，他们觉得这件衣服做工及版型等都很好，就是价格稍微贵了点。确实，如果单看标价的话会让人有这种感觉，只是我们的衣服价格稍微高一些，原因是它设计新颖，款式面料又很好，所以顾客特别喜欢，见了就会爱不释手。小姐，如果买一件衣服只穿一两次就收起来不穿了，这样反而更不划算，您说是吗？”

顾客：“也对。”

小老板：“您看这件衣服，做工及质量都很好，您也很喜欢，买回去后可以穿很长时间，其实这样的衣服算起来还更便宜呢。”

2. 运用经典的说服辞令

小老板平时要注意收集和整理一些非常经典的说服辞令，譬如：买对一样东西胜过买错三样东西；钱多钱少是其次，自己喜欢才是最重要的。许多顾客往往就是因为受这些经典语句的触动而改变了自己的购买习惯。

顾客：“东西还是不错的，就是价格贵了一些。”

小老板：“确实，我承认，如果单看价格，您有这种感觉很正常。只是我们的价格之所以会稍微高一些，原因是我们在质量上确实做得不错，我想您一定明白买对一样东西胜过买错三样东西的道理，您也一定不希望东西买回去只用几次就不能再使用了，那多浪费呀，您说是吧？”

顾客：“是这样。”

小老板：“那好，请您稍等片刻，我立即给您打包！”

作为卖方不要老在价格上与顾客纠缠，这样做永远对我们不利，一个总是通过降价来达成交易的小老板不是一个成功的小老板。

总之，小老板一定要学会展现自己的个人品牌，让顾客信任自己并主动引导顾客的观念。只有首先把自己及自己的想法卖出去，才可以更好地

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把东西卖出去。

当顾客挑来挑去还是没有中意的时

当顾客在挑选商品的时候，小老板紧随其后，但是顾客却说："怎么挑来挑去都没有我喜欢的呢？"这个时候小老板应该怎样接他的话呢？

以下是一些错误的应对方法，一定要避免：

小老板："不会呀，这么多商品。"

小老板："我们已经卖得差不多了。"

小老板："看来您不是一般的挑剔！"

"不会呀，这么多商品。"——这是说是顾客在睁着眼睛说瞎话，所以，这种说法非常不妥。

"我们已经卖得差不多了。"——这种说法等于告诉顾客现在款式确实很少，没有什么好选，属于非常消极的反应。

"看来您不是一般的挑剔！"——这样说等于给了顾客当头一棒，属于非常有攻击性的质问语言，其结果是导致顾客与你大吵一架！

我们可以这样来正确应对：

顾客在说"怎么挑来挑去都没有我喜欢的"时候，不管有没有道理和事实依据，小老板都应该表示出欢迎和尊重的姿态，感谢顾客提出了自己的看法，然后设法引导和鼓励他们说出自己的不同意见，从而了解对方的真实想法，然后再顺利过渡到具体商品的推荐上。

1. 建议试用（穿）

顾客："怎么挑来挑去都没有我喜欢的啊？"

小老板："非常感谢您对我说出您的想法。其实，我们很多老顾客第一次来的时候都有这种感觉，但试用（穿）之后总能找到自己喜欢的。我们店里的商品虽然数量上不是很多，但件件都是精品，其中最大的特色就是每款的设计都很独特。我挑几款给您试一试就知道了，来，这边请！"

2. 真诚向顾客推荐

顾客："怎么挑来挑去都没有我喜欢的啊？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



小老板：“我们这里的衣服确实不是很多，但我们品牌就是坚持‘贵精不贵多’，每件都是独具特色的精品。您觉得我们的箱包整体风格不符合您的口味，还是很难挑到具体喜欢的款式？”

顾客：“整体风格还行，但就是挑不出具体喜欢的。”

小老板：“我对每一款都非常了解，我给您推荐两款试试，一定让您满意，来，您这边请！”

小老板在销售的时候应该多考虑用婉转的语言。许多小老板以为只要能说会道就可以将商品卖出去，他们在与顾客的争辩中每次都是“大胜而归”，但是店铺业绩却一落千丈，这实在是一种悲哀。小老板要明白，“问题”不一定就是陷阱，如果我们引导得法，可能就是一个非常好的销售机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第 9 章

会用人，存优汰劣建团队——员工管理术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



开店要选择合适的店员

法兰内衣店因扩展店面的需要，最近开始招聘一些店员，前来应聘的女孩络绎不绝。有一个很年轻很漂亮的女孩也前来面试，店长看这个女孩长得眉清目秀，嘴巴又甜，当下就决定录用她，通知她第二天就开始上班。一段时间之后，总店店长来巡查各店的营业情况，发现女孩所在的那个店业绩并没有想象中的那么好。后来经过调查才知道，这个女孩的外在条件确实是不错，推销时很能打动顾客的心，但坏就坏在女孩在内衣行业的资历并不深，很多顾客买了女孩建议的内衣尺码后，回家一穿根本不合适。因为有很多顾客来回的路程都很远，所以调换不方便，自此好多熟客都对此有意见。无奈之下，店长最后只得辞退了她。

内衣跟外衣不一样，内衣店因其有私密性的特点，决定了好的店员才能提升店铺的营业额。为什么这么说呢？因为有经验的店员见到前来购买内衣的顾客时，她一眼就能看出顾客的尺码，并能够根据顾客的喜好，推荐给她们中意、合适的内衣。特别是一些刚成年的女孩子，因为比较年轻没有这方面的经验，她们对内衣的知识不是很了解，如果店员能够给她们中肯的建议，就会帮助她们消除购买内衣遇到的困惑。上例中的女孩因为资历浅，推荐内衣会给人一种不靠谱、不权威的感觉，这样就难以让顾客信服。

店员在店铺中发挥着举足轻重的作用。小型的店铺一般店主都是店员，或者是让家人做店员；而规模稍大一些的店则应招聘一些店员。不同店铺对店员的要求有所不同，店员的素质高低，将极大地影响店铺的收益。但总的说来，应该按照一定的标准有针对性地进行招聘，但在现实中很多经营者没有清醒地意识到这一点，这就难免会给店铺带来重大的损失。那么，在选择店员时，需要从哪几方面考虑呢？

1. 性别与年龄

店铺在招聘员工的过程中，对申请人的性别、年龄的考虑相当重要。性别与年龄是个硬性的条件。有的店铺在招聘的时候直接就会提到年龄限

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

制。不同的行业对员工性别、年龄方面的要求有很大的不同。店铺要根据自身的业务经营需要，从应聘人员中筛选。店员不仅要对本店的商品有彻底了解，还要对市场中同类产品的趋势有所耳闻。如内衣店、服装店的店员一般都要求18～30岁的女性，并具有一定的文化素养和气质，能站在绿色健康环保的角度说明商品，从而刺激顾客的购买欲望。还有化妆品店和精美的饰品店，也需要年轻的女性。

2. 个性

每个人的个性都是有所差异的。一个人的个性在一定程度上可以反映其潜在的能力。我们在选择店员的时候，一般都会要求个性比较外向、开朗，热情，在面对任何顾客时都能十足自信的人，并且要求他们对一些新生事物的接受能力必须很强。同时，处理问题时也要稳健，灵活，落落大方，精力充沛，语言沟通能力强，能根据环境的不同作出恰当的反应。最重要的一点，要有一定的道德修养。

3. 能力

店员应该具备的能力主要包括以下几个方面：

（1）适应能力。很强的适应能力不是每个人都有的，有的人适应环境比较快，有的人适应环境比较慢。避免选用个性极端的人，此种个性的人较难与他人和睦相处，往往还会扰乱工作场所的气氛。

（2）反应能力。这就需要你有灵活的头脑和敏捷的思维方式。因为这是成功处理事情的必备要素，处理事情的时候先要洞察先机，在时效的掌握上必须快人一步，只有这样才能促使事情成功。

（3）合作能力。现在社会都讲求双赢，要想做好一件事情，合作能力是非常重要的。绝不能一意孤行，更不能以个人利益为前提。你需要和你的同伴不断地协调、沟通、商议、磨合。集合众人的力量，以整体利益为出发点，才能取得成功。

（4）人际交往能力。店员的工作主要是和各种各样的顾客打交道，这就需要你有很强的人际交往能力，学会为人处事。因此对其语言表达能力、接受能力、应变能力都有较高的要求，这样才能在实际工作中应对各种各样的情况。

（5）知识技能。有一些特殊的消费品需要你掌握一些知识技能。店

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



铺销售因行业不同，对店员的知识技能会有不同的要求。一些电子产品的销售就需要你对这些电子产品有所了解。这样在面对顾客的询问和要求时，才能游刃有余。

除了应该具备上述所说的这些能力之外，经验也是店主优先考虑的。有经验的店员自然应优先录用。因为工作经验是考察员工能力的依据之一，在零售行业，经验的多少是影响一个人业务能力强弱的重要因素。当然，在现实生活中，许多谋求店员工作的年轻人，他们往往没有什么经验可谈，对于这些应聘人，店主可以根据他们个人的特点、意愿、工作热情和职业道德来作出评价。

作为一名员工，其实最重要的是看你有没有职业素质。职业素质是一个员工首先应该具备的条件，这包括敬业精神、忠诚和工作积极主动、不懒惰等等。在工作中遇到挫折仍不气馁、忠诚敬业的店员，其工作成效必然较高，这样的店员非常受店铺经营者的重视和信赖。一般来说，人的智力相差不大，工作成效的高低往往取决于工作态度以及勇于承担任的精神。我们经常说，态度决定一切。摆正自己的态度，你才能有一个好的心态去迎接工作。

为店员建立绩效考核制度

京隆药店的店员最近是喜忧参半，自从该店自今年一月份开始对员工实施绩效考核制度后，这里的店员就有人欢喜有人忧。欢喜的人是那些新员工，比起那些已经干了将近十年的老员工，她们进店时间短。由于店里一直以来都是按照员工在店内工作年限的长短为依据来发工资，这样，那些工作时间长的店员就占了很大便宜，光靠年限的工资累计就已经比得上新店员的基本工资了。实施新绩效考核制度后，按照个人销售额的多少来发工资后，新店员的激情彻底被这公平的考核制度所激发，工作热情十分高涨，月营业额比制度实行之前有了大幅度提高；而老店员在绩效考核的压力之下不得不奋起追赶，结果就形成了你追我赶的情况，药店总的业绩也有了大幅提高。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

现如今，对店员进行形式多样的绩效考核，已经成为店主管理店员的一种重要手段。店员的工作绩效，是指其经过考评后的工作行为、表现及结果。工作绩效的考核，能够充分带动员工的工作激情，从而提升店铺的营业额。此外，作为店铺的店主，通过对其店员工作绩效的考评，从中获得真实的反馈信息，便可据此制定相应的奖惩措施，调整和改进其店员的销售技能。由此可见，把各种经营绩效的项目及程序规范化、标准化，不但可以迅速评估店铺绩效的高低，降低开店失败的风险，也可以就绩效评估的结果进行改进，减少浪费、增加利润。

1. 有效的绩效考核标准应具备的条件

（1）必须具有挑战性及可达成性。有挑战性的绩效标准，一方面可以配合营业竞赛激励员工达成；另一方面可激发员工的工作热情，从而激发潜力增加绩效。再就是具有可达成性。一个明显不可能实现的目标往往会使店员一开始就泄气，店员的积极性调动不起来，所以定的目标一定要有可达成性。

（2）应该是一个民主而公平的标准。经过管理者及执行者双方同意，要综合两方的意见，寻求兼顾双方利益的平衡点。如果考核制度不够公平，就会引起员工的愤慨，对他们的情绪和心情有很大的影响，进而影响他们的工作热情。

（3）绩效标准必须能加以数量化，需要具体到某一点。无法数量化的标准在审核时便没有一个明确的标准，从而无从判断和考核，往往会引起不必要的困扰及争端。

（4）必须具有明确的时间限制。这是一个硬性条件。一个没有明确时间限制的考核制度也不能够发挥作用。因为没有时间限制，往往会导致员工的涣散和懒惰。

（5）有助于持续性改善。考核标准必须能对下一次的考评有对比的效果，才有意义。

2. 绩效评估项目

（1）营业额。通常依不同的时间来记录，一般划分有日营业额、周营业额、月营业额、年营业额。可以直接由店铺的销货记录获得，但是并不能计算出精确的利润。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（2）营业数量。销售数量和销售价格呈反比，如果折扣大，营业数量虽然增加，但是利润还是很低。所以经营数量的增加不一定是利润的增加，有时绩效反而不如折扣较低、营业数量较少时的绩效。

（3）利润额。这种考评项目虽然比较偏向财务方面，但也是营运中追求的重要指标。利润额一般指毛利额、净利额及投资报酬率。毛利指营业额扣除成本费用后的税前毛利额。

（4）业绩达成率。销售额与预定目标的比例即为达成率，由达成率可以知道实际的销售状况。一般店铺对所属运营单位或店铺，都会在新年度开始前制订不同的营业目标。

（5）销售分析资料。指来店客数、平均客单价及时段营业额等店铺销售资料。

3. 行之有效的绩效考核

（1）要看综合能力。通常情况下店员的绩效可以分为两个部分：一个是任务绩效，是指店员在完成既定目标时的绩效；而另一个则是容易被人忽视的店员在日常工作中的表现，也称周边绩效。这就像学生考试不能只看分数，而应考虑综合素质一样。所以在考核绩效过程中，应把店员的这两种绩效都考虑进去。

（2）店员的责任分工应明确。在绩效考核中，责任和权利是相等的。每个店员的所在岗位不同，因而所要承担的责任也就不同，应该结合店员的具体岗位情况，明确店员的工作责任和绩效。考核制度不能对全体店员搞“一刀切”。

（3）利益分配应坚持多劳多得。绩效考核必须与店员的个人利益相结合，店员的绩效达标，应给予相应的奖金或是职位的提升以示奖励；反之则给予惩处。用人不看学历看能力，不看资历重业绩，一切都看店员的业绩，一切也全靠业绩说话。绩效考核制度的建立，目的是打破店员之间待遇的不公平，体现多劳多得，从而使之成为一套能够最大限度激发店员工作动力的激励机制。

（4）重视考核实施后的效果。不能把考核当作店铺管理的一种外在形式。很多店铺虽在一开始就实施绩效考核，但考核实施一段时间后却没有及时对考核结果进行比对、总结和反馈，这样绩效考核就不会发挥真正

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的效用。

员工的日常管理

日常工作分配是员工管理中一项重要的工作，合理的工作分配可以减少员工的工作时间和工作量，保证店铺良性运营，大大提高店铺的运作效率。

1. 工作分配类型和依据

（1）从分配的工作本身来说，工作分配有例行性工作和变化性工作两种类型。

①例行性工作：指接待顾客、整理、陈列、补充、订货、清扫、收银等，每周必做的固定工作。

②变化性工作：指因为活动、拍卖、改装、排面变更等需要，于当周有所变化的非例行性工作。

（2）从分配工作的目的来说，工作分配是为了通过“工作分配”提升卖场效率。为了达到此目的，在分配员工工作过程中须依据一定的规则。

①销售计划。店铺的销售计划是规划员工工作项目和工作量的必要依据，自己的卖场打算销售哪些商品、如何销售、销售多少都需要拟订销售计划，并根据计划进行员工具体的工作安排。一般而言，销售计划要有月计划和周计划两种格式。

②业绩预测。因为不同的时间段会有不同的销售业绩，如对便利店而言，下午的业绩要比上午好，周末的业绩要比平时好，节假日的业绩会更好些，因此业绩预测要有星期和时间差别，即做业绩预测时要做成卖场的“星期别业绩比率”和“时间别业绩比率”。

2. 卖场工作统计

为了顺利拟订工作分配计划，合理分配员工工作量，店铺管理者可以利用重点工作一览表来进行卖场工作的清查统计工作，即将目前卖场上每月、每周、每日实际执行的工作汇集整理，标注出卖场上的具体工作内容，以时间估算工作量，将过去各项工作实际执行所需时间加以统计汇总

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



成表。

3. 人员分配原则

人员分配即根据工作分配原则和卖场工作统计表，具体安排执行工作的人员。店铺的业务常因小时差别、日差别、周差别而使业务量有显著的变化，因此在安排人员时，要考虑到适当劳动时间的设定需要。

人员分配可先行拟订周分配计划和月分配计划，编制工作除了量的考查外，还应兼顾质的配置，即要考虑员工的任职资格条件。

另外，店铺的员工数量配置还可以根据面积数大致估算。一项调查资料表明：一般占地面积120～400平方米为小型超市，每10平方米配有一个员工；而占地面积在2500平方米以上的为大型超市，每28平方米配备一个员工。

店铺的人员分配与营业额的多少、卖场面积的大小以及后场工作集中处理的程度等息息相关。所以必须精心策划与安排，以提高店铺整体的人员效率，提升店铺竞争能力。

激励员工的方法

激励就是激发和鼓励人的积极性与朝向某一特定目标行动的倾向，激励的形式按人们的需要可分为物质激励和精神激励两方面。经营者要通过调查了解员工的真实需要，建立满足各层次需要的激励制度，才能更好地调动店员的工作积极性。

激励的目的就是改善店铺的整体绩效，其核心就是如何用恰当的激励工具对员工进行他（她）所需要的激励。

1. 激励方法

（1）物质激励。包括工资、奖金、各种福利。这些物质利益将决定着员工的基本需要的满足情况，还影响其社会地位、社会交往、文化娱乐等诸多方面。物质激励是基本的激励手段。

（2）目标激励。有目标，人才有奔头，才能产生动力，目标是一个重要的激励因素。目标激励法，就是设置一定的目标来调动和激发店员积

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

极性。可产生激励作用的目标分为两类：一类是组织目标，如提前1个月完成某组的销售额，连续3个月顾客投诉在万分之五以下；另一类是个人目标，如掌握生鲜加工技能，商品验收合格率100%等。

（3）产权激励。产权激励是一种最基本、深受店员欢迎的奖励方法。产权激励法主要是通过实施规范的内部店员持股制度，让店员持有本店铺的股票，享有选举权、参与决策管理权、资产受益权等，使个人利益与企业兴衰紧密联系。确立员工主人翁的地位感和责任感后，企业的凝聚力也就随之大大增强。

（4）财务奖励。这种方式的效果最为显著，包括定额和利率提成两种方式。如在促销活动中的业绩竞赛，可根据名次发放定额奖金；在年度业绩竞赛方面，则可以用盈余的一定比例发放提成。

（5）任务激励。任务激励是指利用任务本身激励员工，就是让任务本身激励员工的工作热情，比如，分配的任务符合其专长或兴趣，能够使他在这项任务中学到新的技能或知识，从而使员工以极大的热情投入到这项任务中去；或任务的完成本身就极富挑战性，任务的完成能得到诸如奖金、职称、地位等。

（6）荣誉激励。荣誉激励包括给予优秀工作者以表扬、光荣称号、象征荣誉的奖品如董事长奖、五星员工、荣誉榜等。这是对员工价值的公开承认，可以满足人的被尊重的需要，从而达到激励的目的。

（7）环境激励。环境激励是十分重要的激励手段。环境既包括人文环境，也包括自然环境：人文环境指上级对下属的关心和信任，优美整洁的工作环境，融洽的群体人际关系。这些环境因素能使员工心情舒畅、精神饱满地工作。自然环境指良好的工作环境，是增强激励店员工作积极性的重要因素，这种激励方法包括满足店员的某些要求、创造良好的工作环境等。

（8）危机激励。伴随着社会的进步，新的科学技术不断涌现，人们的消费需求也在不断变化，求新、求优、求异的心理普遍存在，给店铺带来新的危机。新的市场竞争对手和新的竞争手段不断出现，任何停留在原有水平上的店铺迟早会被市场淘汰。所以，连锁店铺应不断强化店员的危机意识，积极主动，做到防患未然。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（9）培训激励。把接受培训作为一种激励手段所产生的积极效应是多方面的，它不仅可以满足员工求知的需要，通过培训还可以提高员工的工作能力和业务技能，为员工承担更大的责任、更富有挑战性的工作及提升到更重要的工作岗位创造条件。

（10）兴趣激励。让店员对工作产生兴趣。任何人对自己喜欢的事、有兴趣的事，无论吃多少苦都不会感觉那么痛苦，工作也一样，只要有兴趣，再辛苦也能像玩乐一般投入其中。虽然让员工对工作产生兴趣不太容易，但也不是不可能的。

2. 激励实施的方式

①明文规定的物质奖励。事先设定好目标，当店员的表现达到标准时，便给予奖金或礼物等物质上的奖励。

②弹性给予的物质奖励。根据店员的工作表现，老板给予额外的物质奖励。

③给予店员正面的回馈。通过不同的方式，让店员了解他们的工作表现优异。

④公开表彰店员的表现。例如，升迁、颁发最佳员工奖等。

⑤私下表彰店员的表现。例如，请吃饭、给予额外休假等。

⑥请上级领导来感谢成绩突出的店员。

⑦用优秀店员的名字命名一项奖励计划。

⑧对店员提出的建议，要给予适当的肯定。

⑨在大会上公开表扬优秀店员。

⑩给做出成绩的店员休假。

⑪让优秀员工别上“优秀员工”或“最佳员工”胸卡。

⑫把表现突出的店员照片，挂在宣传栏里。

⑬让有突出贡献的员工与总经理合影。

⑭让表现好的店员参加同行的研讨会和学习班。

⑮把顾客写来的表扬信陈列出来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对待店员要恩威并重

通常来说，纪律涣散的小店是不容易在竞争中取胜的，所以，在小店的管理过程中严格要求是对的，但是，严格要求不等于不尊重店员、不讲情面。人都是有感情，要脸面的。我们尊重人才就要尊重人的感情，不要伤害人的感情。一个人的感情若受到了伤害，要比他身体受到伤害更难治愈。作为一位小店店主，如果你伤害了一个店员的感情，那就永远失去了这个店员的忠诚。正确的做法是恩威并重，严爱结合。

每个人在遭受领导的斥责之后都会垂头丧气，对自己的信心丧失殆尽，心中难免会想：我在这家店别想再有发展！如此所造成的结果必然是自暴自弃。真正高明的老板，在痛斥店员之后，一定不忘补上一句巧妙的安慰或鼓励的话语。这就是恩威并重。

适时地说一两句温馨的话语来鼓励他，或在私下对其他店员表示：我是看他有前途，所以才舍得骂他，如此，当受斥责的店员听了这话后，必会深深体会“爱之深，责之切”的道理，从而更加奋发努力。

如果小店店主在斥责店员的当天晚上立刻打电话给他，给予一番鼓励与安慰，那么遭受斥责的店员必会心存感激地认为，老板虽然毫不留情地训了我一顿，但他实在是用心良苦。如此一来，店员对于责骂的内容牢记在心，必然会大大提高工作的自觉性。

那么，小店店主应当怎样做到恩威并重，严爱结合呢?

1. 完善管理制度

先要明确岗位职责，使店员知道自己该做什么，不该做什么；规范工作流程，确保店员按照标准化的工作程序开展工作，杜绝店员随心所欲、想做什么就做什么，想怎么做就怎么做的不规范行为；明确该做到什么程度，达到什么标准才是合格的；对照岗位职责要求及工作标准，店员就能够清楚自己在哪些方面是胜任的，哪些方面还存在差距与不足。

要构建规范的绩效考核与评价体系，通过对店员工作质量、工作态度、工作方法和工作能力的综合评估，促使店员自觉地遵守各项管理制

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



度，引导店员朝公司期望的方向发展。

健全完备的店员培训提升计划，对于技能不足、知识欠缺、经验缺乏的店员，制订针对性的提升计划，使其尽快缩短与职位要求之间的差距；对能够独立承担重要业务，技能达到一定水平的店员，给予相应的职位晋升、薪酬调整等激励，而对于发展缓慢、滞后于组织发展水平的人员，予以降职、降等级，甚至淘汰出局。

2. 严格执行用人制度

纪律、规章的制定是必要的，但行法、用法更为重要。倘若纪律、规章仅是“写在纸上、挂在墙上、说在嘴上”的摆设，那么，制定它比不制定它危害更大。因此，有法必行才能真正发挥惩罚本身具有的效能。

怎样做到执法必严、行法有效呢?正如孙膑所言：“罚者，所以正乱，令民畏上也。”对于无视行政法规、违章乱纪的行为，单凭正向引导是远远不够的，对于敢于触犯组织最低限度的行政法令要求的店员，必须严管、重罚，给予严厉的惩处以警示他人，必要时果断予以淘汰出局，以保证整个组织的效率。

3. 与店员交朋友

小店店主应该经常性地与店员沟通交流，了解其工作情况、心理状态，并在店员生日的时候送上一份礼物，让店员有种“一家人”的感觉，还可以在节日举办形式多样的聚会，让店员有一种集体归属感。

4. 多让店员提建议，培养“主人翁”意识

让店员经常性地站在店铺的角度去思考问题，并为店铺的经营出谋划策，让他们有一种“店铺是我们的店铺”的意识。

5. 开展经常性的培训活动

包括职业道德、技术技能、专业知识、销售技巧等各个方面的内容，让他们有成长的空间。当店员的目的从单纯的赚钱转移到学东西时，就应该通过各种途径，为店员提供学习上升的空间。

总的来说，小店店主对店员既要“爱”，也要“严”，爱要有爱的分寸，要严得科学。爱与严、文与武、软与硬这些看似对立的字眼，在管理中却是相互依存、相辅相成并且相得益彰的，在店铺管理中缺一不可。只有实现文武结合、软硬结合，对人才的管理才能达到“争得来，用得活，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

管得好，留得住”的最佳效果。

定期培训店员

小方最近新换了一个工作，在烟酒店当店员。虽说他之前也从事过店员工作，但对烟酒行业还是一窍不通，他到了新的工作环境之后也在担心能不能胜任这份工作。上班第一天就遇上店员培训。他以为是光给新店员培训，进了门后发现还有几个老店员也在那里。原来这里的店员都要参加定期的培训，不管你是新来还是早就来的。经过培训，第一天的工作就很上手。后来他从老员工嘴里才知道，学习是永无止境的，你需要根据工作中出现的问题，总结经验教训之后再进行培训，这样才能够做出好成绩。

对店员进行定期的培训，是提升其业务能力的有效手段。很多店铺管理者认为，培训只是针对新进店员的，殊不知对店员的培训是要贯穿始终的。俗话说，磨刀不误砍柴工，古语也有“工欲善其事，必先利其器”的说法。没有训练过的店员就像新兵，进入部队就提枪冲锋陷阵，结果自然是非死即伤。所以，培训店员和招聘店员一样重要，在招聘店员的同时，就要准备好培训店员的计划。

那么，培训内容一般包括哪些呢?

1. 行业术语与专业知识培训

在一些特殊的店铺，这种专业知识的培训是必然的。以服饰业来说，除了要对衬衫、西装、夹克、套装等的面料、剪裁、款式有清楚认识外，还必须掌握量身的技巧以及对流行趋势的认知。专业术语知识是一个硬性条件，如果一个店员连自己经营商品的专业术语都不了解，就很难说服顾客，也会很难做推销。

2. 销售常识培训

如果店员在介绍商品的时候常识上出了错误，往往会让消费者看笑话，他们会更信不过你。在销售的过程中，店铺人员除了将商品卖出外，更应让顾客觉得钱花得有价值，心理上有满足感。零售业属于服务业的范畴，所以亲切有礼的服务十分重要。店主还应该对员工进行礼仪培训，给

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



顾客留下一个有朝气、热情的良好印象。一个称职的店员必须能察言观色，掌握顾客的购买心理，并且适时地加以诱导，达到让其购物的目的。店员若没摸清顾客心理，千万不可自作主张，否则会使顾客反感。因此，要培训员工掌握接近顾客最佳时机的技巧。

3. 商品知识及陈列展示培训

店铺的商品不是一成不变的，而是会不断引进新商品吸引顾客。作为店员应该通过培训，对新商品有一个详细的了解，当顾客询问时能第一时间回答，这样做也能提高店员的推销能力及服务水平。在商品的陈列展示培训中，要对员工进行色彩搭配、展示构图等技巧的培训，还可以教他们掌握一些吊、镶、挂的作业技巧。

4. 服务技能以服务态度培训

服务技能培训，主要是让店员掌握服务规范。培训的目的是提高店员与顾客交流的能力，诸如迎送顾客、观察顾客、与顾客交谈以及自如应对顾客的投诉等。每一个店铺所属的行业不同，面对的顾客也不同，那就有必要立足在本店的基础上对店员进行培训。

服务态度的培训主要包括：

（1）正确的服务态度。店员热心过度，将造成顾客心理不安，从而产生反感。置之不理、漠视冷淡更不行。所以，对顾客的态度宜谨慎，这需依赖店员平常训练及敏锐的观察力才行。

（2）买卖不成仁义在。当顾客东挑西选却仍决定不买时，店员不可摆出一副难看的面孔，这样顾客就再也不会来你店里买东西了。应该用更殷勤诚恳的口吻，希望顾客下次再光临。

（3）落落大方，彬彬有礼。在与顾客交谈时，能自然流露出大方诚恳的服务态度，随时把“是的”“好”“对不起”“请等一下”这些礼貌用语放在嘴边，友好地对待顾客，使顾客在购物时气氛更加融洽。

此外，还须熟知待客用语、应对技巧甚至顾客的抱怨的处理方式等，当上门的顾客有抱怨时，身为店铺工作人员都应仔细聆听顾客的投诉，设法找出问题结点，若能自行解决最好，或者尽快请示上级如何处理。语言表达时态度要诚恳，严谨的措辞是十分重要的。如果不能立刻给予顾客圆满的答复，也应给予顾客明确的解答期限，绝不能敷衍了事，置之不理。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 综合技能培训

主要指店内业务作业规范，包括一些店铺商品的陈列、包装和整理等技能，这是为了提高店员的综合技能水平而设置的培训项目，有利于营造有生气的购物环境。提高店员的综合素质，也是间接提高店员工作积极性的方法，还能引来大量回头客。

作为一店之主，你一定要有自己的培训计划和培训制度，让店员在培训之中提升，从而来带动店铺的发展提高。新手开店更是不应该忽视这一点，如果坚持下去，你会发现有意想不到的收获。

要给店员管理上的公平感

公平是店铺管理中一个非常重要的问题。加强店铺管理性的公平，能创造一个和谐的工作环境，增强店员的公平感，从而提高工作满意度、激发工作积极性。而假如店铺小老板在管理过程中不能“一碗水端平”，出现不公平的现象，就会挫伤店员的积极性，产生不良后果。

有一些店员之所以会辞职，最大的原因只有一个，那就是“不公平感”。所谓的不公平可分为这么几种情况：一是收入不公平。如与同事比，感觉自己做的事与别人一样，可自己的收入比别人低；与别的店铺比，感觉待遇不如别人。二是工作任用上的不公平。如在各方面都差不多的人中挑选一个人培养并任用，其他人便会觉得不公平。三是在业绩评价上的不公平。如自我感觉良好，却被评了B级或C级，感觉对方明明不如自己，等级反而在自己之上。如此等等，不一而足。为什么会出现这样的情况呢?

因为“人人心中都有一杆秤”，每个人都有自己的一套评价体系，每个人都会用自己的尺度去衡最他所受到的待遇是否公平。而每杆秤的准星都不一样，可能在店铺小老板看来已经很公平合理的方案，在当事人看来却一无是处。所以，往往是店铺小老板很想做包青天，最终却四面楚歌，很是尴尬。

店员感觉到不公平，通常不会马上说出来，而是将这种不满压在心

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



里，并在“疑邻偷斧”的心理作用下不断累积和扩大，最终只有两个后果：一是消极怠工，二是卷铺盖走人。可见，“不公平感”的累积和蔓延对店铺的破坏性非常之大。那么，如何解决这一问题呢？

1. 要用同一杆秤去衡量

老板要统一标准，并将标准公开化，透明化，同时设法让全体店员掌握和认同。只有采用同样的标准去衡量，才能从源头上保证公平。而要使标准统一并被大家认可，就要广泛征求店员的意见，并使用科学的方法使之成形。而且标准一旦确立，就必须不折不扣地执行。

2. 让店员有发言权

在店铺管理过程中给予店员发言权，令店员充分表达他们的看法，可以极大地提高店员的积极性，让店员觉得自己受到了重视，从而增强归属感。例如。在作出薪酬分配决策之前，给店员机会表达他们对自己工作绩效的看法，会极大地提高店员感觉中的薪酬公平性。

3. 培育店员良好的价值观

作为店铺小老板，要给店员客观地分析当前的现状并作思维上的引导。一个管理者若能使店员的想法与自己的想法一致，那也就不存在所谓的不公平了。

4. 消除不公平感带来的负面影响

店铺小老板应注意，一旦出现店员自感不公平的迹象，要及时采取措施消除其带来的负面影响。一旦有店员感到不公平，为了寻求心理上的平衡，便会四处找人倾诉，负面的情绪便会蔓延开来。这时候，店铺小老板要通过与当事人的沟通，作深入的分析，动之以情，晓之以理，使之接受自己的意见。同时，采用会议等形式作适当的解释。

事实上，以辩证的观点看，公平是相对的，不公平是绝对的。整个社会的发展也就是由不公平到追求公平的奋斗过程。到目前为止，无论是从整个社会的宏观上讲，还是从店铺的局部上讲，没有一个层面能够做到完全的公平。所以，一方面，店铺小老板在管理中要尽量追求公平，保持“一碗水端平”；另一方面，也要让店员明白这一点，允许“合理的不公平”存在。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

留住人才，淘汰庸才

既然我们发现了人才，就应该想方设法留住人才，从而创造更多的财富，而不是让人才白白流失。

1. 人才流失的原因

（1）外部原因。一般情况下，外部原因主要集中于以下这两种。

①企业内部出现一些矛盾。

②外界有更好的机会在诱惑着人才。

（2）内部原因。通常情况下员工想离职，内因才是决定因素，具体来说内因又可以分为以下七个方面。

①不看好公司的发展前途。

②对公司的薪资福利不满意。

③对工作环境不满意，如离家太远、经常出差，或者经常加班等。

④对自己从事的行业不满意。可能多属个人兴趣的问题。

⑤受人际关系的影响，如不适应主管的领导风格、同事关系紧张等。

⑥没有更好的学习机会，不能从事更有挑战性的工作，满足不了自我价值的实现等。

⑦个人原因，也就是一些迫不得已的原因，如出国、生育、留学等。

但其实现实生活中，通常人才离职不是单纯某一方面的原因，而是综合因素在起作用，而且不同职位、不同年龄、不同性别、不同教育背景的人才，其离职原因各不相同。因此，创业者应该想办法留住人才。

2. 留住人才的常用方法

（1）爱护和尊重人才。人都是有感情动物，你对他好他自然就会对你好。所以店主除了给他们正常的经济报酬之外，还要有额外的福利和津贴，或者职位的晋升和提拔。成功的创业者往往懂得通过关心体贴店员，用真诚去赢得人才的心。人才在这种情感的感召之下，通常会表现出忠诚，会踏实地工作。

（2）信任人才。前面我们就提到了信任的重要性。开店创业者对待

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



人才既要放心，又要放手，以便其在信任的氛围当中展现才华，为公司作贡献，同时要付给人才丰厚的报酬。你一定要记住，你只有给了他一份信任，他才会还你一份信任。这是人与人之间交往最基本的态度，更是一个店主应该具备的素质。

（3）善于提拔人才，委以重任。俗话说，千里马常有，而伯乐不常有。这就需要你善于发现人才，并且善用人才，让有才华的人身居高位，使其有展示才华的良机。

3. 挽留人才的策略

（1）加薪留人。相信没有哪个出来打工的人不是为了钱而来的。“钱不是万能的，但没有钱是万万不能的。”用这句俗语来形容薪资福利等金钱因素在挽留员工方面所起的作用也许比较恰当。很多时候，即使给你一个很好的职位，但薪水却不高，你肯定不乐意接受。所以加薪留人不失为一个简单有效的办法。

（2）事业留人。一个追求上进的员工，总希望积累更多的经验，担当更重要的责任。事业的机会与发展的空间，是很多企业在吸引人才、挽留人才方面“低成本”却屡试不爽的经验。当一个有事业心的人处于一种忙碌的状态时，就会在这种忙碌中得到一种充实的快乐和自我价值实现的满足感。

（3）感情留人。一般来说，和小店有过同甘共苦经历、对小店产生了感情的员工一般不会轻易离职。所以留人的“上上策”是“感情留人，从心做起”。现代企业的雇佣关系，越来越表现出给员工提供足够的职业安全感、归属感、自豪感、受尊重感等的重要性。因此，一个员工从店中获得的这些感情越强烈，员工对小店的归属感就越强，也就不容易离开。

4. 淘汰庸才

留住人才是我们正确的选择，但是那些庸才我们应该怎么办呢？要区别情况予以淘汰。

（1）独来独往者。这种人不够友好，不能与人和睦相处，也不能够团结大家壮大力量。在这个讲求团结双赢的社会，无疑是会被淘汰的。

（2）敏感脆弱者。这种人心理承受能力极差，过于内向、忧郁，接受不了批评，也接受不了打击。经营当中难免会有磕磕绊绊的困难，对于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这些人来说，一遇到困难他们会感觉天塌了一样，又怎能做好销售工作？

（3）曲意逢迎者。这种人只会溜须拍马，他们往往不会踏踏实实地去做好工作，而是经常跟管理者躲猫猫。管理者在的时候他们往往会表现得很卖力，不在的时候就会偷懒。这种人在工作中百无一用，留之无益。

（4）争强好胜者。这种人经常会自以为是，不顾常理，强词夺理，即使理屈词穷也不愿屈服。这种人往往容易走极端，为了达到自己的目的会不惜一切代价，不择手段。

（5）好高骛远者。不踏实实干。精深的事不会做，而粗浅的事又不愿做。他们经常幻想、白日做梦，经常励志，但却总是达不到目标。这种人很可悲。

（6）不懂装懂者。这种人总是回避疑难问题，表面上好像知道很多，实际上一无所知。他们遇到难题一般首先考虑的不是怎样去解决，而是怎样去逃避。这种人留在店里只会影响店铺的经营。

（7）挑拨离间者。这种人一般来说都好管闲事，唯恐天下不乱。挑拨同事之间的关系，破坏团结，如果用了这种人，店铺将会永无宁日。

（8）夸夸其谈者。这种人只尚空谈，欺上瞒下，很容易对他周围的人造成不好的影响，也很容易给别人造成反感。总是觉得自己什么都懂，什么都会，但其实这种人就是金玉其外败絮其中。

（9）自私自利者。这种人只知维护个人利益，不懂维护集体利益，自己的利益比什么都重要。他们不会以大局为重，大事办不好，小事又不愿意做，将这种人留在店内有害无益。

对该解雇的无须心慈手软

我们在招人的时候难免会招来一些害群之马，这是很正常的。所以对那些实在难以管教的员工，对那些给店铺经营带来重大损失的员工，要毫不留情，当机立断，该解雇就解雇。

其实现实生活中这样的员工很多。他们不能够正确地对待自己的工作，业绩平平，还时常抱怨老板不近情理，给的薪水太少，实则是他们不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



够努力，而得不到相应的报酬。对于这样的庸才，作为管理者应毫不留情地把他清理出去。但是解雇之前你应该慎重考虑，看看他是否真的不能为你所用。如果他还有一点专长能为你创造利润，那不妨给他一次将功补过的机会。如果经过考察，该员工确实就不适合店铺经营的工作，那么作为老板的你，就应该果断地把这只“烂苹果”扔掉。

在解雇员工的时候你也应该注意，人都是有自尊心的，你的员工也不例外。所以说解雇员工的场所就应该比较隐秘，只有你们两个人知道。如果你在大庭广众之下宣布解雇某个员工，那么他的自尊心受到伤害，以后还怎么面对他曾经的老板、同事？还有就是在大庭广众之下宣布解雇某个员工，会对其他员工的情绪造成很不好的影响，甚至会有损其他员工工作的积极性。因此，在你决定辞退某个员工的时候，最好是选在你的办公室单独跟他谈，保全他的面子。

1. 解雇员工的技巧

解雇员工，要给员工一个被解雇的理由。解雇员工虽然是你职权范围之内的事，但也不能平白无故就炒员工的“鱿鱼”，这种理由一般分两种：一是店老板自身的原因，二是员工不称职。无论是因为哪种情况而解雇员工，都需要一些技巧，要做到不伤及员工的自尊。那么，解雇员工有哪些技巧呢？

（1）选择有利的时机。不要因为员工的解雇给公司带来损失。这就需要你在解雇他之前，设法收回可能由解雇人员带走的财物、证书和情报等。时机把握好了你才会收到一个很好的效果。在不损害员工利益的同时也能够维护自己的利益。

（2）暗示其辞职。这需要很高的说话技巧，在不伤及对方自尊心的同时，让他明白自己的意思。或者付给他优厚的解聘费，并帮助他寻找新的工作，让对方自己提出辞职请求。这样他对老板的好感是不会改变的。

（3）让其他店铺“挖”走他们。有些老板为解雇的员工在其他行业找好工作，并不动声色地任由他从你这里跳槽。高明的老板在解雇员工时，不想让他们知道从而怀恨在心，而往往在不知不觉中去做。

2. 辞退员工还需注意几个问题

（1）辞退有过错的员工必须要有事实依据和制度依据。《劳动法》

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

规定必须是严重违纪的员工，用人单位方可辞退。单位在员工手册或者规章制度中最好对严重违纪的情形有明确规定，并且注意保留员工严重违纪的事实依据。员工被依法追究刑事责任或者被劳动教养的，单位也可以随时辞退。

（2）辞退无过错的员工要提前通知和支付经济补偿金。根据《劳动法》的规定，员工有下列情况之一的，辞退时应提前通知和支付经济补偿金：劳动者不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原劳动合同无法履行，经当事人协商不能就变更劳动合同达成协议的；劳动者患病或者非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作也不能从事由用人单位另行安排工作的。

（3）有特殊情况的员工受到法律保护。根据《劳动法》第二十九条的规定，出于对特殊人群的保护，员工有下列情况之一并且没有过错的，用人单位不能辞退：患职业病或者因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力的；患病或者负伤，在规定的医疗期内的；女职工在孕期、产期、哺乳期内的。

（4）经济性裁员必须符合法定条件并履行法定程序。这就需要店主必须要懂一些法律方面的知识。如果你侵害了员工的利益，员工会用法律武器来保护自己的利益，到时候你就会损失大了。所以这方面店主一定要注意。

也许解雇员工对很多人来说并不是一件难事，但是作为开店新手，你应该注意，给别人一份尊重别人就会给你一份尊重，所以你一定要做一个有修养有涵养的店主。不损及别人的利益，也要保护好自己的利益。只有这样，你才能够使你的手下员工信服。

挽留辞职店员的8种方式

人才不可得，培养好的人才更是宝贵。人才对于经营者来说，是任何商品也换不来的财富。拥有了人才，你就有了与他人竞争的武器。但是，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



好的武器，人人都想要，当你的竞争对手出高价挖你的墙脚，想买走你的武器时，你该怎么办？当然不能任其宰割，你得想办法留住人才，保住自己的武器。留住人才的方式主要有以下几种：

1. 及时应对

经营者应该及时分析店员离职的原因，想出对策。如果我们的经营者十分想留住这位员工，那就没有什么比立即对离职的员工作出反应更重要了。

这种反应主要表现在两个方面：首先是向员工表明他在日常工作中所取得的成绩，让员工明白，店铺经营所取得的成绩有他一份智慧与汗水，让员工有一种成就感和自豪感；其次，深入了解员工离职的真实原因，并采取相应的对策。任何延误，例如“下班后你再来找我谈”之类的话，都可能会使你失去一名优秀的员工。

2. 给员工保密

在员工给你递交辞职信的时候，切不可大声训骂，此时，你不妨静下心来，心平气和地挽留员工，说不定在你的感召下，他会改变辞职的决定。如果你大骂了员工，“你简直就是忘恩负义”、“你是不是攀上高枝了”，这样做的结果不但于事无补，反而会使员工更快地离开你。

但是，在你作出决策之前，首要的是为员工的辞职行为保密。如果其他人毫不知情，他就不必面对公开反悔的尴尬处境。对员工来说，如果他改变主意继续留下来就不会有其他顾虑了。

3. 倾听员工的心声

管理者要心平气和地坐下来和决定辞职的员工交谈，仔细聆听他的想法，找出其辞职的确切原因。还要了解员工看中了另一家公司的哪些方面，是环境更好，待遇更优厚，工作节奏有快慢，还是对事业看法发生了根本转变。从员工身上了解到的情况要认真地分析，即使其中有对管理人自身的微词。这些显然是说服员工改变主意的关键。

4. 组织方案

一旦收集到准确材料，管理者就应该有一个应对方案。一般而言，员工因为两个并存的原因而辞职：一个是“内力”，即在本店铺长期不顺心，物质和精神上得不到满足；另一个是来自另一家店铺的“诱惑”，即

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

外界的影响。一个成功的挽留方案，应该针对员工产生离职想法的问题提出切实可行的解决意见，同时使员工认识到，他对别家店铺的种种看法不切实际。

5. 全力求胜

有了仔细规划的策略，就应该竭尽你的所能去挽留他了。这需要你抱着必胜的信心去挽留。管理者对辞职快速作出反应，就是要让员工从一开始就感到他的辞职有误会，领导其实很欣赏他，并且领导也知道这是个误会。

6. 解决员工的实际困难

如果方案组织及时，又确实能纠正造成员工“身在曹营心在汉”的那些问题，解决好员工的实际问题，员工很可能会改变想法，考虑留下来。除非辞职员工确实已对这家店铺深恶痛绝。但在大多数情况下，他们只是不满工作中的某些方面，或不喜欢其直接领导。

7. 打败竞争对手

市场竞争是人才的竞争，现在挖人才的情况到处都有，你的对手要想在同你竞争时取胜，他首先会想到挖你的墙脚，把你的得力干将笼络到自己的旗下，斩断你的左膀右臂。这就需要你打败你的竞争对手，让他对你无计可施。面对这种情况，经营者在巩固好自己团队的情况下，要主动出击，在经营时，采用各种合法的方式，迫使对手失去与你竞争的能力。

8. 防患于未然

这是一个未雨绸缪的过程，需要你在以后的工作中防患于未然。这是整个过程的最后一步也是最重要的一步，管理者要坐下来，仔细琢磨一下你的员工，想一想以后可能会在哪儿出问题，然后下一步怎么去解决问题。你应该多给员工锻炼的机会，为员工的发展提供更大的空间。

对于经营者来说，善于用人，才能够将自己的店铺做大做好。所以你必须竭尽所能留下人才，为你的店铺创造更大的利润。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



解决与店员之间的矛盾

店铺小老板对店员实施领导，是一种法定的权力。这种权力规定，店铺小老板应该按照一定的目标、任务、标准、程序等去要求店员做什么、怎么做，并规范下属的行为。由于店铺小老板与店员是领导与被领导的一对矛盾，所以两者之间难免会发生冲突。

通常，矛盾的发生无外乎以下三方面因素：

（1）角色地位。店铺小老板与店员首先是领导与被领导的上下级关系，日常工作中店员应服从店铺小老板的安排。但是，店铺小老板与店员作为同一门店成员，又是需共同完成店铺经营目标的同事关系，彼此之间应互帮互助，团结友爱。店铺小老板在同一场合扮演着两种存在矛盾的角色，在与店员相处时如果角色处理不当，必然发生矛盾。

（2）信息传递。作为一店之长，一般会从大局着眼统筹安排工作，细化落实到每位店员，并希望店员按预期目标完成。店员在执行任务过程中由于种种原因（如工作能力大小、对任务理解的偏差等）有时难以完成任务，如果双方缺乏及时有效的沟通，也极易出现矛盾。

（3）利益分配。每位店员都希望自己的付出能得到相应回报，但由于分配方案、工作考核评价等问题，难免出现奖罚不明、回报与付出不相符的现象，从而引发矛盾。

店铺小老板与店员之间的冲突还可能由其他因素引起，如性格差异等，但基本因素是以上三种。店铺小老板应充分意识到与店员存在矛盾的必然性，出现矛盾既不要耿耿于怀，更不必惴惴不安，如果处理方法得当，坏事也能变成好事，这就要求店铺小老板在处理矛盾时掌握以下方法。

1. 宽容店员

这是优秀店铺小老板缓和与店员矛盾的最基本的原则。店员如果做错了一些小事，不必斤斤计较，动辄责骂训斥，只会把关系弄僵；相反，要尽量宽待店员。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对店员要宽容，尤其是对待自己的店员。当他们出现困难时，要真诚地帮助他们。特别需要提醒的是要真诚，否则对方会觉得很不自在，如果对方的自尊心极强，还会把帮助看作是蔑视、施舍而加以拒绝。

2. 主动承担责任

解决矛盾时，如果是你的责任，要勇于承担；即使不是你的直接责任，在必要时也要勇于承担。谁都会有失误，一些事情的决策本身就具有风险性。工作中出现问题时，作为店铺老板，你无论如何都有责任。决策失误，自然是你的责任；执行不力，是因为制度不严或你用人失察；因外界原因造成失误时，也有分析认识不足的责任。把责任推给店员，出了事儿只知道责备店员，不从自身找原因，就会与店员发生矛盾，也会冤屈了店员。这些都会使你失去威信，丢了人心。

3. 冷静分析，正确对待矛盾

只有头脑冷静才能对矛盾作出客观评价，避免主观臆断，排除外来信息的干扰。如果属于角色干扰问题，店铺小老板需及时调整角色；属于信息沟通问题，店铺小老板则应主动澄清事实，解除误会；属于利益分配问题，店铺小老板应试着去改变不合理的分配方案。

4. 允许店员发泄

发现确属自己的错误时，要允许店员发泄。上下级间存在矛盾，因为你的工作有失误，店员会觉得不公平、压抑，他们有时会发泄出来，甚至直接对你诉说不满，指责你的过错。遇到这种情况，你不能以怒制怒，双方剑拔弩张不利于矛盾的解决，只会使矛盾更加激化。

5. 放下架子，实事求是地解决问题

矛盾既已产生，与其双方闹得脸红脖子粗，店铺小老板倒不如努力缩短与店员之间的距离，本着求同存异的原则去解决。通常情况下，理解和宽容比指责更有效果。

这里需特别强调的是：矛盾发生后，切忌不了了之。如果店铺小老板采取回避的态度，不仅不能消除误会、解决问题，反而有可能激起更大的矛盾。只有让矛盾得到及时、合理的解决，店铺小老板与店员之间的关系才有可能融洽。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



勤盘点，把好货物进存关——商品管理术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



店铺必须要有主力商品

主力商品又叫作主打商品或拳头商品，指的是那些在零售经营中销售量大、周转率高，无论是数量还是销售额均占主要部分的商品。由于确定了主打商品，很容易突显店铺的特点和竞争力，使消费者有强烈的记忆点。就以饭店为例，“酱牛肉”、“姐妹豆花”等，都是以主力商品成名，甚至有些成功的大餐厅，也都是以某主力商品闻名之后渐渐发展起来的，如北京的全聚德就是以烤鸭而闻名，而全聚德店内不仅仅是卖烤鸭。所以，店铺经营要确定某一种商品为主打，结合相关商品，形成自己独特的风格。

1. 商品的分类

店铺中的商品按其在卖场中不同的销售业绩可分为以下四类：

（1）主打商品。即顾客购买频率高的商品，也是创造店铺营业额的主力军。

（2）辅助商品。是主力商品的补充，与主力商品有较多的关联性，可以衬托主力商品的销售，同时使店铺商品显得丰富。

（3）附属商品。一般来说购买频率和销售比重都较低，但却是某类顾客特别喜好的商品，可满足顾客多样化的需求，起到稳定客流的作用。

（4）刺激性商品。这类商品种类不多，但对推动店铺整体销售有重要意义，有潜力，很可能成为主力商品。店铺用于短期促销，容易引起顾客冲动型消费。

2. 主力商品的选择

（1）排名法。根据电脑系统显示的数据分析，列出主力商品。

（2）竞争店调查法。店铺刚开张时，由于缺乏相应的销售历史数据，可利用店铺调查法来确立主力商品。小老板可以选择对同一业态、同一商圈、相同店铺面积的竞争对手进行调查。一般来说那些空缺率高的商品可定为主力商品。

3. 加强主力商品的管理

通过加强主力商品的管理，可减少供应商和商品品种的数量，提高

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

工作效率，节省费用，降低商品组合深度，使主力商品突出，顾客方便选择。对主力商品可以进行如下优先管理：

（1）资金优先。为保证主力商品按时、按量到货，在供应商货款的按时结付、结款方式上应优先考虑。

（2）订单优先。保证主力商品的采购和足够的订单数量。

（3）配送优先。在供应商送货手续、配送中心配送商品时应优先考虑。

（4）陈列优先。在卖场的货架安排、陈列布置上应优先考虑。

（5）仓储优先。在仓库存放面积上应予优先考虑。

（6）促销优先。在指定促销计划、安排促销商品位置时，应优先考虑。

店铺主力商品的选择体现了店铺在市场中的定位以及在人们心目中的定位，其经营业绩的好坏，直接影响商店经济效益的高低，决定着商店的命运。因此，小老板在经营店铺时必须确定并加强主力商品的管理，以提高经营业绩。

优化商品结构，做到主次分明

1. 优化商品结构的好处

（1）提高店铺商品的周转速度，降低滞销商品带来的风险和损失。这是优化商品结构最突出的一个优点。

（2）增加主要商品的销售额，从而取得更高的销售利润。只有了解了哪些商品是畅销品，哪些是滞销品之后，你才会有一个合理的调配。这样就会让畅销品带给你巨大的利润空间。

（3）节省陈列空间，减少库存。商品结构优化了自然销量就好，库存的滞销商品也就会减少，这样就有利于你节省库存空间。

（4）有助于商品的推陈出新。这样就会淘汰不受顾客欢迎的滞销品，加快商品的更新换代，从而有利于商品的推陈出新。

但是，适时适地优化商品结构是一个十分复杂而又关键的问题，是一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



项长期性的管理工作。

2. 优化商品结构应注意的问题

（1）优化商品的陈列结构。在优化商品结构的同时，还应该优化商品的陈列结构。主力商品和高毛利商品的陈列优先，一般选择最佳的位置，对无效商品的陈列面要适当地进行调整陈列。这种陈列结构能够影响商品的销售，前面我们也讲到过。所以对于刚刚开店的新手来说一定要注意这一点。

（2）根据周转率选择商品。商品的周转率也是优化商品结构的指标之一。周转率快的商品不会造成流动资金的积压，还会提高销售额，所以对于店铺来说是一件减少风险和损失的好办法。

（3）耗损商品要少订。耗损商品也就是利润大但是风险大、损耗多的商品。它直接影响商品的贡献毛利。这类商品畅销的时候可能会带来很大的利润，但是一旦滞销可能会是赚的不够赔的，所以它带来的损失也是不容忽视的。一般来说，对于这类损耗大的商品要少订货，同时如果因为商品的外包装造成损失，也应由供货商承担一定的责任。

（4）整理商品销售排行榜。像大型超市和商场每天商品的销售排行榜都能用后台的电脑系统整理出来。你从中就能看出每天、每周、每月的商品销售排行榜，进而了解每种商品的销售情况。对于长期滞销的商品就应该撤柜处理，对于销售畅销的商品就应该加强和巩固它的地位。

（5）利润率高的商品应该重视。也就是说以最赚钱的那种商品为指标，找出店铺商品贡献率高的商品多加重视，从而取得更好的销售成绩。因为单从商品排行榜来挑选商品是不够科学的。有些商品虽然销售额高，可毛利却非常低，甚至不赚钱，它当然比不上销售额低但毛利相对高一些的商品。

（6）新商品的销售应重视。适时增加新商品就是给店铺补充新鲜血液，以稳定自己的固定顾客群。很多时候根据不同情况要新增商品的数量、改变新品的价格等等。需要导入的新商品应符合商店的商品定位，不应超出其固有的价格带，对于价格高而无销量的商品和无利润的商品应适当地予以淘汰。

（7）其他。随着一些特殊的节日的到来，也应对商品进行补充和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

调整。

此外还应该注意，优化商品结构的前提是在完全有效地利用门店的管理后采取的方法。有些商店觉得店铺里辅助商品占用面积过大，于是就不重视，以为不会影响商店的整体销售，结果是商店的货架陈列不丰满，品种单一，整体销售也不上去。所以对于商品的结构调整应是在商品品种极大丰富的前提下进行的筛选，而不应该单纯为了优化而造成商品结构参差不齐。

总的来说，优化商品结构是一项长期持续的工作，不是一时半会儿就能够看出规律，取得成果的，而且还会随着消费习惯和季节等诸多因素的变化而改变。这就需要你定期做检查，随机应变，这样才能使店铺在竞争中立于不败之地。

与时俱进，不断引进新产品

毓秀街上有一家专营烟酒的店铺开业不久，但生意红红火火，每天都有很多顾客来这家店买东西。原因不仅仅是店主的服务态度好，更重要的是在于该店的店主对好酒情有独钟。每次只要他去供货商那里看到有好的酒，自己品尝过后就一定会极力引进，进而推荐给那些爱好美酒的新老顾客，而顾客也十分相信店主的眼光，对于店主推荐的新品都很欢迎。久而久之，该店就有了自己一批忠实的老顾客，有些顾客每每有购买需求就都上他店里购买。店里不仅老商品值得信任，而且还会经常推出品质好的新产品，让顾客来店购物的时候总保持着新鲜感。毋庸置疑，他的店铺定会越做越好。

这就不难看出新产品对顾客的吸引力有多大吧！店铺的商品不能总是固定在一个模式里，应该在坚持原有商品特色的基础上，不断引进新商品吸引顾客前来购物。其实不断引进新商品，就是一个不断寻求创新、推陈出新的过程。若是店铺不能与时俱进，不懂得维护顾客的新鲜感，时间久了人们就会失去前来购买的欲望。

随着商家的日益增多，竞争越来越激烈，当今的销售市场比起几年

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



前，形势要严峻得多。引进新商品不是一件简单的事，所以不可贸然行事。下面就是一些引进商品的注意事项：

1. 引进商品要根据自身条件

店铺引进商品的前提是它要有一个基本销量保证。这就要求新商品要有一个良好的市场前景，否则就难以毫无顾忌地去大量推销新商品。因为商家的利润是建立在销售基础上的，如果没有销售量，那么必然会是一项赔钱的买卖。此外，商家切忌抱着试图培养新商品市场的心态，更不可用自己的钱为厂家的新商品来打头炮，如果这样你会承受很大的风险，一旦商品打不开市场你就会输得很惨。所以，不管怎么说，一定要根据自身的实际情况来引进新商品。

2. 引进新商品要有计划

计划是做好一件事情的基础。店铺有一个好的计划才能够进一步完善你的工作。新商品对于商家来说，没有好坏之分，只有是否适应本地市场的区别。因此，不能一看到很新奇的新商品就立刻引进，一定要在事先设定好的店铺商品规划上，有计划地按照店铺销售需求引进新商品。在面对厂家现在各类甜言蜜语的招商情况下，商家一定要保持清醒冷静的头脑，切不可大失方寸。

3. 引进新商品要具备足够的条件

具备足够的条件这是一个客观性的要求。如果你没有足够的条件去引进新商品，那么你还是本本分分地经营你的老商品吧！新商品的引进对于店铺而言是有要求的，仓储物流条件是否成熟、资金占用及周转是否方便等。这些要求都是硬性的，也是最基本的。比如说，有些看起来不错的新商品，利润也较为可观且很适应市场，但往往是店铺看得上它却养不起它，需要耗费很大的投入，所以说这样的新商品还是不引进为妙。

不断引进新商品是一个持久性的工作，需要经营者在自身的经营当中时刻保持清醒的头脑，要有一定的预见性，这就要求开店者要掌握这方面的知识。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小店进货要遵循的6个原则

业内有句俗话叫作“采购好商品等于卖出一半”，“只有错买，没有错卖”。销得快才能利润高，生意成败进货是关键。如果没有合理、适时、适量地进货，店铺就会出现断货，而店铺断货，就无异自掘坟墓，顾客会马上离开你的店，去别的店铺购买。因此，小店店主一定要把握好商品进货的环节，要进好货就要遵循进货的原则，一般来说，进货的原则有以下几条：

1. 保证进货商品质量

质量是货物能否销出去的保证。所以，进货首先要把好质量关。我们不一定要进特别高档的商品，但一定要进质量有保证的商品。正规供应商的价格是相差不大的，假如出现价格特别低的商品，我们就要小心了，小心假冒商品，旧款商品，有瑕疵的商品或保质期将到的商品。假如商品也是好的，但价格就是特别低，那只不过是供应商在用知名商品引诱客户合作，你更要小心谨慎了，对方有可能要玩价格游戏了，供应商也要赚钱，没有人会去做慈善机构。对于老板来说，商品质量是关键，价格只要不比别的供应商高就行。

2. 按需进货

店铺的商品需要多少就进多少，不能盲目进货。这就要求店主对销量进行预测，以确定进货数量。预测市场需求是开店的最基础要求，店主要学会根据以往的销售情况做出下个阶段的销售进货，然后把进来的货在预算时间内销售完毕，从而最大限度地实现资金快速周转。如果店主喜欢凭感觉进货，一是做不大，二是很容易压货，从而给店铺经营带来风险。

3. 勤进快销

对于一些新开的店铺，或者是店主对市场预测不擅长的店铺、资金情况紧张的店铺，要尽可能地采取勤进快销的原则，这种方式的优点是没有什么库存风险，减少了资金压力，缺点是增加了进货成本。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



4. 就近采购

对于一些体积比较大，重量比较重的商品，跨省采购不见得有优势，一是运费高，二是出现质量问题返回去不方便。还有，特别知名的品牌全国各地的批发价格相差无几，就近采购一是费用省，二是补货快，三是可以随时调换。

5. 减少中间环节

两点之间直线最近！创业店主不可能所有产品都去厂家进货，但可以尽可能地避开中间环节，降低成本，增加利润。

6. 集中采购

集中采购，一方面是指一次采购中，要采购尽可能多的商品，避免无谓增加采购频率；另一方面是指尽可能从一个供货商那里采购多个品牌和品种的商品，减少供货商的数量。集中采购可以获得较低的价格，另外也可以减少出差方面的支出，创业店主在保持固定进货渠道的同时，还要注意开辟新的进货点，以确保进货渠道多样化，从而防止渠道风险带来的损害。

以最佳方式进货，降低进货成本

小张是一名大学生，从学校毕业后就自己开了一家冷饮店，专门做学生的生意。他对自己冷饮店的未来充满了憧憬，计划着等赚钱了就扩大自己的店面，或者是再开一家分店。因为刚开始创业也没打算雇用人手，从进货到最后的售卖都是亲自做，一直以来也都是顺风顺水。但是很快他的美梦就破碎了，到月底他翻看账簿时，心情一下子就跌倒了谷底：这一个月竟然没有利润，甚至还有负账。小张心里很纳闷：店里的生意明明挺好的，自己每天都忙得不可开交，怎么会没有利润呢？百思不得其解的他请教了开店已有好几年的朋友，朋友在详细了解了他的情况之后跟他说，你的进货成本高了。虽然生意还可以，定价跟别人一样，但别人就算是营业额不如你，但是他们的进货价低，怎么来说都是赚钱的。经朋友这么一说，小张才恍然大悟。

一般来说，进货价格低我们就能够在此基础上赢得更多的利润。如果

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你进价高了，利润就相应的低了。所以说，进货是一件不容忽视的大事。进什么货，进多少货，进谁的货，以什么价格进货，你在进货的时候是吃亏了还是占便宜了，里面有很大的学问。

可能有些大店铺的老板居高临下，觉得这种事应该交给专门的采购人员去做，但其实你应该详细掌握里面的情况，要不然不合格的采购人员会给你造成很大损失，或者他们为了从里面“捞油水”，瞒着你独吞货款，暗地里做背信弃义的事。所以进货的工作还必须由你亲自来操办，或者找对一个采购员，这样才有利于你实现对店铺的全方位掌控。

一般情况下，我们常用的进货方式主要有两种：一种是到上游的品牌厂家订购，这样的供应商一般都比较可靠固定；另外一种就是依靠自己的眼光在市场上、厂家等地选货看货，看好后直接进货。其实不管采用什么方式进货，都需要有眼光，而且要能敏锐地看到市场的商机，你进的货好不好，直接关系到你的生意好不好。这就需要我们掌握一些进货的技巧，因为这不但可以使商品的进货成本大大降低，还可以拓宽你进货的渠道。

1. 及时掌握最新、最准确的市场信息

掌握市场信息的方式是多种多样的。准确的信息是进货的基础。要在第一时间获取最新、最准确的信息。尤其是刚刚开店的新手，一定不要忽略市场行情的调研分析。你要时刻根据商品市场的变化巧妙地进行应对才能够保证你经营的成功。你只有掌握了最新最准确的商品信息之后，才能够根据这些信息进到畅销的货。所以店铺老板在进货前应仔细地进行市场调查，以获取准确的市场信息和市场行情，避免商品积压和脱销现象。我们在掌握市场信息的时候通常用到以下几种调查方法。

（1）你可选择一批有代表性的老顾客作为长期联系对象，从他们那里得知市场的一些变化行情。因为他们代表着消费者的普遍要求，所以说这种方式得来的信息还是比较准确的。

（2）进行商品展销。商品展销的方式越来越受到商家们的欢迎。作为指导消费的一种手段，商品展销应走在季节前面。展销中商品销售数量的多少，是确定进货量大小的依据。经营者也可有意识地组织顾客投票评选，按评选名次组织进货。

（3）制作工作手册。你可以设立顾客意见簿，建立缺货登记簿，服

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



务员和有关业务人员每天和大量的顾客接触，应有意识地把顾客对商品的意见记录下来，把对顾客需要而本商场（超市）没有的商品也记录下来，然后把这些意见进行系统整理，反馈给采购员。店铺经营者应勤于检查顾客意见簿，发现并抓住一些倾向性的问题，及时改进。

（4）适当地进行市场调查问卷，这样你就能够更加直观地了解到消费者的需求。不过这种方式一般需要很多人力，而且他们也有可能给你调查来不靠谱的市场信息，所以采用这种方式的时候要慎重地选择。

2. 多项选择进行比较

为了取得最优惠的价格和最优质的产品，就需要你多选几家供应商进行比较，挑选在各方面比较适合店铺销售的商品。这样不仅可以最大限度地减少你的进货成本，还能够最大限度地提高你的利润空间。也就是说店主要学会核价，不管你想要卖的是什么商品，你都要清楚这方面的行情。在还没进货前应全方位地熟悉其价格情况，想方设法知道供应商的原料价格，这么做可以为自己跟供应商谈判进货价格打下基础，这是保障你不被供应商欺骗的好方法。只有全面了解了这方面的情况之后你才会心中有数，有话语权。谈判时，若能知己知彼，对于降低进货价格是很有利的。

3. 抓住时机进货

抓住时机主要说的是不要中断你的货源，要时刻保证货源充足，再就是根据外界环境的变化看时机进货。因为很多商品的价格都会随着季节、市场供求情况而变动，而且变动的上下差距会非常大，因此，采购人员应注意价格变动的规律，时刻把握好采购时机。比如说对于季节生产、季节销售的日用工业品，你就应该季初多进，季中少进，季末补进；对新产品最好是先少进，等到销路打开时机成熟的时候再多进。新手刚刚开店的时候往往不能摸清这个规律，所以平时你就应该从各个方面掌握一些进货的信息，见机行事。

4. 合理预算后确定进货数量

在进货之前进行合理的预算是一个必要的过程，这样会大大降低你的资金浪费状况。一般来说大量进货能降低进货成本，但同时也存在着较大的风险。所以采用这种方法进货的时候，就需要你有合理的预算，先预测每种商品在某段时间中的销售情况。如果在预测时尽可能地细化，同销售

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

计划上的数量误差就会较小，这样就会减少自己的风险。

5. 转移风险

将风险转移之后你承担的损失就会减少。对于开店者来说，这样做的具体方法就是先进货后付款，这样就把风险转移了出去。像这种方式，对于中小型店铺来说更有规避风险的作用。还有就是进货后再付款对于赚取利息有极大的帮助，但是在你拖延付款的时候，一定要和供应商搞好关系，保证他不会找你麻烦。

6. 合理要求降价

降价也是有规律的。你不能够一味地要求降价，一旦供应商知道你有杀价的习惯，就会提高价格等你杀价。这对于供应商来说并没有什么损失，但这对你来说并没有好处。所以你应该做到事先对市场行情、商品知识有所了解，分析精算你的成本，合理要求降价，才不会被供货商坑骗。

7. 追求双赢

双赢的理念已经越来越深入人心，只有双赢才能够在维持你们关系的基础上，实现最终的利益。这就要求你在进货的时候，也不要一味地只考虑个人利益，你应该在保护个人利益、不损害他人利益的基础上，适当给予供应商一些利益，这样他就会给你优惠。所以只有贯彻双赢的理念，你们才会共同达到目的。

8. 进货数量合理

大家都知道批量进货的好处会降低成本。如果需要大批量的采购，则可选择直接向厂家购买的方式，这样就可以节约因为中间商的加入而带来的差价费。但不是说所有店铺都适合批量进货，大规模的店铺、商场和超市经常会批量进货，但是对于小规模的店铺来说，批量进货却是一个很大的风险，所以建议还是适量地进货，不要贪图摊销费用的便宜而将商品大量积存。一旦大量的库存销售不出去，会大大影响你的销售进程，进而影响你的资金周转，这也是零售店铺的致命伤。

9. 通过付款条款的选择降低采购成本

如果店铺资金充裕，可采用现金交易或货到付款的方式，这样往往能带来较大的价格折扣。因为很多时候你赊账进货时，供应商一般不会给你什么折扣，如果你交付现金，他们往往就会大方地给你优惠。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



10. 选择合适的供货商

一个好的供货商会尽心尽力地帮你出谋划策。节约投资成本，保证供货畅通无阻。而一个不好的供货商则会想尽办法赚你的钱，让你在跟他的相互合作中遇到很多麻烦，由此影响你的销售。所以说一个好的供货商对你来说是有百利而无一害的，能为你店铺的发展提供很多帮助。与诚实、讲信誉的供应商合作，不仅能保证供货的质量、及时交货，还可得到其付款方式及价格的关照，特别是与其签订长期合同，往往能得到更多的优惠。

新手开店一定要注意，严格把握好进货这一关，掌握好这些方面的知识，店铺经营的风险就会大大地降低。只有你的进价低，你才能有一个很大的利润空间。

及时盘点商品

做过销售的人都知道，店铺定期或不定期地盘点商品，是商品库存管理的重要环节，也是发现商品损耗和差错的最有效方法。商店小老板通过盘点，可以及时发现商品损耗情况，从而追查原因，并研究应对措施，防止一拖再拖，使小问题变成大问题。

盘点是定期或临时对库存的商品进行清查、清点，核对库存账本上的数目与实际库存商品数字是否吻合，以便准确掌握库存数量。如果账簿上记载有10万元的货品，通过实际盘点后说不定只有8万元，这里面肯定就有问题，当然原因是多方面的，既有可能是失窃，也有可能是发票上的笔误，这些原因都是做了清点之后才能发现的。所以，盘点商品一定要及时，像那种一年才做一次盘点的做法是不合理的。

如果以时间为标准，我们可以把盘点分为定期盘点与不定期盘点。定期盘点的时间分为年度盘点、季度盘点、月度盘点、周盘点、日盘点和交接班盘点等。不定期盘点则是在一些特殊情况下，如遇到人事变动、管理变动、价格变动、意外变动等情况时临时进行的盘点。

一般地，假如小老板店铺里的商品流转周期较短的话，你就应该对商

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品多做盘点，通常情况下每周盘点一次，以便随时掌握商品损耗情况。如果商品流转周期较长的话，则应对商品进行年度盘点、季度盘点、月度盘点，而且必须做到及时，切莫等到损失发生时再去盘点。

当你了解和掌握下面的内容后，一定有助于你对商品的及时盘点：

1. 盘点原则

（1）即时盘点原则。即在营业中随时进行盘点。不是只有“停止营业”以及“月末盘点”才是正确的盘点，店铺可以在营业中盘点，且任何时候都可以进行。

（2）售价盘点原则。即以商品的零售价作为盘点的依据，根据一定时期内的零售收入额及利润比例来推算出库存商品的数量，从而完成盘点作业。

（3）自动盘点原则。即利用现代化技术手段来辅助盘点作业，如利用掌上型终端机可一次完成订货与盘点作业，也可利用收银机和扫描器来完成盘点作业。

2. 盘点前的准备

让店员明确盘点的目的和工作程序；提前准备好盘点用表；明确分工，对商品归类清理，避免重复点数或遗漏；同类商品原则上集中放在同一个地方；避免频繁出入商品。

3. 盘点方法

盘点方法可以分为账面盘点法和实地盘点法。所谓账面盘点法，即通过数据资料的统计，记录进出货的状况，从而计算出销售期末存货价值的方式。实地盘点法，即对未销售出的库存商品进行实地清点，以了解实际库存金额的方法。实地盘点应每半年或一年一次。实地盘点再配合账面盘点，可以较彻底地了解营销管理及实际损益情况。

4. 盘点工作的要点

要事先确认已备足顾客预订的商品，专门存放，并详细记录款号货品名称及数量；把商品的品名、单价、数量分别填入盘点表；核对货柜内、箱子中的商品与记录是否相符；破损品和残次品要区别分放，并详细注明数量；分别由不同的人来进行数量的清点和盘点表的记录；要使盘点有条不紊地顺利实施，做好盘点当日的店面现场指挥。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



5. 按照盘点周期来盘点

盘点根据周期来划分，可以划分为日盘点、周盘点、月盘点。下面就来仔细介绍一下。

（1）日盘点。日盘还是比较普遍的，但涉及的范围不是很广，规模也是只局限于自己店铺内的销售情况。一般需要店员在下班之前进行盘点。也就是每日结束营业时，对当日店内各种商品数量及种类、销售情况进行仔细的盘点，并记入盘点登记簿里面，最后需要店员签字确认。这样，你的接班人员在第二天上班时，就会根据你盘点簿里登记的数字对店内的商品核实确认，如果没有差错后就签字确认，开始新的一天的工作。如发现商品数量存在问题，应立即与交接人确认，并报请店长，如果经查实表明，由于店员疏忽导致缺少货品，则由责任人按现行卖价赔偿。

（2）周盘点。也就是以周为周期进行的盘点。一周结束要进行周盘点，确认商品数量、库存数量经过一周的销售之后有什么变化，看看有没有什么差错，然后再登记在册。盘点完毕后再根据商品存货情况，做好补货准备工作。同时，还要对一周内商品的销售情况做个总结，对于畅销的商品要注意多存货，不要间断了它的货源供应，而滞销品则可以适当减少库存，为畅销品提供足够的存货空间。

（3）月盘点。月盘点一般相对周期较长，月盘点的盘点时间一般定为每月的最后一天，由店长组织店员进行统一的大盘点。盘点设计的范围比较大，一般是对所有商品的库存都进行盘点。在盘点过程中若发现残次商品应贴标签以示注意，并隔离摆放。

盘点是日常销售中必不可少的一个环节，不管是大型的商场、超市，还是经营者自己的小店铺，都要进行盘点，一些大型的超市和商场一般都会进行定期的大盘点。应该注意的是，小店铺切不可因为自己规模小、商品种类少而忽视这个环节。因为小店铺做的是小本生意，一旦哪里有差错就是自己承担，不像大型超市、商场那样，如果有了损失还有别的商品进行替补，这样就加重了你的风险。所以你更应该慎重地按时盘点你的商品。

定期盘点时的注意事项如下：

①对于盘点的重要性及必要性要在平时灌输给店员。事先稳妥地划分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

好店员盘点的区域，有关盘点实施的组织图及盘点范围要提前告知各有关人员，明确责任。

②为了使盘点工作可以快速实施，卖场上的商品要提前集中放置。

③假如盘点结果与账面结存数额出入较大，原则上当天应进行重新盘点，当天重新盘点确有困难的，第二天必须落实。

④库存场所的清理整顿要在盘点日之前进行，同一类商品原则上集中在一个地方。盘点时最好两人一组，一人盘点一人记录。为避免错误，盘点人应注意复述，同时要能采用复述盘点方式。监盘人员一般不参与点数和抄盘点表的工作。

⑤商品盘点表一式三份，柜组长与监盘人各一份，报财会部门一份，盘点表上必须编好页码，并写明总页数，注明日期。

⑥在执行盘点工作前，要控制入货量，千万不要使库存量增大。工作主管人员应注意是否有漏点之处，必要时可随时抽点。

⑦盘点人员在实施盘点时，要注意按照负责的区位，依序从上到下或从左到右展开盘点，这样才不至于搞乱。

按部就班，把好商品验收关

购入商品之后，你就应该做下一步的工作——商品验收。商品验收是店铺加强商品管理的重要环节，所以你不应该贪图省事而忽略这个环节。

把好商品验收关，一是可以防止财产损失。不管是在运货的过程当中还是在货物的搬运过程当中，很容易造成商品毁坏，这无形当中就给自己增加了经济损失。在商品验收的环节中，你一定要好好把关，如果是供应商出了差错造成的问题，你就应该让他承担责任，要竭尽全力把商品损失降到最低。二是减少差错事故的发生。由于产品本身或者运输不当的问题，往往就会造成商品的毁坏。如果你验收商品不仔细，很容易让这些品质低劣的商品流入商场，损害消费者的利益，败坏店铺的声誉，影响店铺的经营质量。这无形当中也给自己增加了负担。所以做好商品的验收能够防止这类事件的发生。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



认真把好商品验收这道关，这对于店铺的正常经营而言是至关重要的。在验收的时候，你必须确保商品数量准确，规格等级相符，进货凭证齐全、数字无误等等。

商品验收是一件工作量极大并且极其繁琐的事情，稍不留神，就很可能造成很大差错。所以作为店铺经营者，你首先要清楚认识，严格地按照程序进行验收，督促专门负责做验收工作的店员。

商品验收步骤如下。

1. 核查进货单与送货内容

商品验收是通过对商品的检查来实现的。商品验收时，主要依据供应商的发货单和进货发票，这两个凭证缺一不可。验收时需要做好以下三方面的检查，做到货单相符、数量准确、质量完好。

（1）数量检查。清点货物数量，不仅要清点大件包装，而且要开包拆箱分类清点实际的商品数量，甚至要核对每一包装内的商品式样、型号、颜色等。一旦发现商品短缺或多余，要立即找供货商协商解决。

（2）发票检查。要将自己的订货单与供货商的发票一一核对。包括核对每一商品项目的数量、价格、质量标准、销售期限、送货时间、结算方式等项目。通过检查确认供货商所供货物是否与自己的需求完全吻合。

（3）质量检查。一方面是要检查包装是否完好。一般说来，商品在运输过程中出现的损伤情况往往由运输者或保险人承担责任。另一方面是要检查货物质量，看看是否有标准低于订货质量要求的商品。一旦发现低于订货质量要求的商品，要立即提出来。因为低质量的商品会给店铺带来诸多问题，如影响销售、影响利润，也会损害店铺的形象。检查的方法有多种，有直查，有盲查，还有半盲查等。由于经营商品范围不尽相同，可根据与供货商之间的协议，对一些特殊商品进行抽样验收或封样验收，确保商品达到质量标准。

2. 检查商品外观

商品的外观检查，即验收人员从直观上对商品进行验收。比如，某些特定的可食性物料用其他方式无法确知其质量时，试吃可能是最有效的验收方式；正常新鲜的食品都会有其特定的气味，验收时可从气味上判定其质量有无异变；某些物品有其特定的颜色，根据其色泽是否正常，也可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以判定物品的质量，验收人员可多学习这方面的专业知识；有些物品，特别是食品类物料，对温度差异的敏感度与要求很高，正确的低温配送与储存，对食品运送过程中的质量维持非常重要，故验收人员绝不可忽视验收时的温度检验等。

3. 检查商标

①有容器或包装的商品，应以中文及通用符号显著标示品名、内容物名称及重量（容量）或数量、制造厂商（进口商）名称、地址、电话、制造日期等于容器或包装上。

②对于商品的标示，不得虚假、夸张或易使人误认有其不具备的效能。

③国内制造的商品，其标示如兼用外文时，其字样不得大于中文。

④由国外输入的商品，由输入者于销售前依相关法律规定加中文标示。

⑤凡经改装、分装的，还应标示改装或分装公司的名称、地址。

4. 检查商品保质期

检查商品标示日期，是最简单也是最重要的工作。因为大多数顾客也是通过检查商品的标示日期来确定商品的质量是否存在问题的。同时，验收人员通过检查标示日期是否即将过期或已过期，可以为何种商品要促销提供一些依据，因为有些促销商品就属于将要过期的商品。

5. 填写验收报告表

当验收程序完成后，应立即填写验收报告，主要内容为：来源、编号、订货日期、收货日期、物品名称、订货数量、实收数量、规格、单位、价格、备注及验收员签字。验收报告一式四份，一份给会计，作为付款依据；另一份给使用单位，使之了解进货与库存情形；采购、仓库各留一份，作为作业凭据。

商品验收是个不容忽视的环节。很多问题都在这一关解决的话，你的销售环节上才不会出什么差错。如果这个环节把握不好，就会进一步影响商品的销售。所以新手开店一定要懂得商品验收的重要性，为商品的销售提供一个良好的开始。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



如何将商品的损失降到最低

店铺都在费尽心思地追求大利润、小损失，这是每一个经商之人的最终目的。降低商品损失率就是一个好方法。那么什么是商品损失率呢？举例来说，超市经营生鲜食品的比重越来越高，但是赢利水平却越来越低。这就涉及商品损失率的问题。因为生鲜食品的损失率居高不下，冲销了毛利。因此，减少损失对于超市经营来说是一个不容忽视的问题。其实，减少损失何止是生鲜食品的永恒课题，它也是任何商品的永恒课题。只不过有的商品极易受损，如蔬菜水果极易腐烂，用眼睛就可以看得见，而有些商品却不容易被发现。所以，店铺小老板应该想方设法把商品损失减到最低。

需要明白的是，减少损失并不等于消灭损失。因此，从长远来看，你应该将损失率尽力维持在允许值之内。商品损失一般发生在三个阶段。这三个阶段就是进货阶段、陈列阶段和销售阶段。

1. 造成商品损失的原因

（1）进货阶段造成商品损失的主要原因。例如很多小老板采取电话订货的方式，很容易发生进货传票记载的商品种类和数量与送货不符的现象；在向批发商订货时，还容易发生容量或重量的错误，以致价款与实际到货不符；在验收阶段出问题，也就是没有验收或验收不够仔细造成商品短损等现象，或商品被搬入橱柜或仓库，没时间把数量和订货内容与规格详细验收核对造成损失；仓库管理不善造成商品损失等。

（2）商品陈列阶段造成商品损失的主要原因。具体情况比较多。有消费者不经意的伤害，比如儿童玩闹造成的商品损坏；失窃或者遭到诈骗等情况；由于温度管理不良所引起，比如超市的冷冻商品，会因为温度变化导致变质等；器具使用管理不良所引起的商品损失，陈列场所不良引起的商品损失等。

（3）销售阶段造成商品损失的主要原因分为三种。卖错价钱造成的损失，计量错误所造成的损失，找钱的时候错找或者多找。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 减少商品损失的方法

（1）应对进货阶段的商品损失。在进货时一定要严格地做好验收工作，做到价款与货物相符，商品和进货的传票一定要核对清楚（数量、容量、单价、订货的单位等都要核对）；核对与进货单有关的记账，确保所进货物与账簿记载准确无误。

（2）应对陈列阶段的商品损失。一般要把商品陈列在小孩不能触及的地方；禁止猫狗等小动物进入店铺；为了防止欺诈、盗窃等行为造成的损失，必要时可设置防盗器、闭路电视或在商品上做记号等；为了保持店内的干净和商品安全，对吃着食品进店的顾客应该加以留意或禁止进入；加工食品的用具应生熟分开，如刀、切板应该分开放；经常盘点、检视陈列架上的商品等。冷藏库或冷冻库的温度应多加注意。如果冷藏库或冷冻库是开放型的话，其上面最好不要有风通过，这样可以保证冷冻库或冷藏库的温度稳定。

（3）应对销售阶段的商品损失。为避免顾客弄错价钱，商品一定要标价，贴标签时注意核对商品的重量、价格等；避免卖错价钱的最好方法就是把价钱口述一遍；不要使用不标准的计量器，为避免计量上的错误，要把千克数（秤上的刻度）念出。

总而言之，积极降低商品损失率是一个永远要放在前列的工作，店铺小老板一定要注意这一点。如果能够在进货、陈列、销售各阶段采取有针对性的措施，你就能够在降低商品损失率方面收到一定成效。

在运输商品过程中节约成本

店铺的商品运输如果安排得合理，不仅能满足店铺销售商品的时间要求，还能保证商品在运输过程中的质量要求，同时也能为店铺节省运输费用。因此，小老板在商品运输过程中务必采取切实的措施，做到合理、有效。

店铺商品的运输，就是店铺员工从商品的生产地或代销点采购后，通过运输工具将其运到店铺进行销售的活动。商品运输工作是一项系统性的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



工作，也有很多学问在里面，如果无视这一点，就有可能发生商品不合理运输的现象，造成不必要的损失。

那么，什么是商品不合理运输呢？不合理运输是指不考虑经济效果，违反商品合理流向和各种动力的合理分工，不充分利用运输工具的装载能力，环节过多，从而导致浪费财力，增加商品流转费用，延缓商品流转速度，增加商品损失等不良后果的做法。

对流、过远、迂回、重复等诸多方面的运输都属于不合理的运输。对流是指在同一区段或铁路线上，将同一品种、同一规格或可以相互代用的商品沿相反方向运输。过远是指在商品采购时舍近求远，造成不必要的远途运输。对流、过远都要极力避免，因为它们都违反了近产近销、近购近销的原则。迂回指走弯路，延长运输路程。重复是指进行两次以上的运送引起运量的重复计算。小老板为了降低成本，就一定要避免不合理运输的现象。

那么，什么样的商品运输才算是合理的呢？其前提是一定要能满足生产和市场供应需要，途径是选择合理的运输路线和运输方式，避免过多的中转环节并减少商品运输损耗，目的在于降低费用，做到安全、准确、及时、优质地进行商品运输。

其实，不管采用哪种运输方式，选用什么运载工具，很难同时满足这几方面的要求。组织合理的商品运输，必须从实际出发，在有利于保证市场供应，有利于加速资金周转和降低商品流通费用的条件下，根据当前的交通运输条件，合理地选择运输线路和运输工具，保证商品运输任务的完成。

具体地说，要组织合理的商品运输，你就要在以下五个方面多作努力：

1. 合理选择运输工具

运输工具的选择大有讲究，要根据不同的商品，不同的运程，各地区不同的地理条件和交通条件，根据商品数量、价值、性能特点，运输的远近，以及市场需求的缓急，合理选择运输工具。而且不同的运输工具具有不同的优缺点，如，火车运量大、运费低，有较高的准确性和连续性等优点，且不受外界气候影响，但只适宜大宗商品的远程运输；轮船运量大，运费低，缺点在于受气候影响大，准确性差，较适宜大宗商品运输；汽车

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

灵活、迅速，适宜短途运输，对商品要求不高；飞机速度快，准确性好，但运量少，运费高，适于小件以及紧急、贵重商品的运输。

2. 认真考虑运输距离

运输既然是商品在空间上的移动，或称“位移”，那么商品移动的距离即运输里程的远近就是决定其合理与否的一个最基本的因素。所以，在组织商品运输时，首先考虑的就是运输距离问题，要尽可能地实行近产近销，避免舍近求远。

3. 合理选择运输方式

（1）直达直线运输。直达直线运输是精简环节、选择最短捷的运输路线，使商品运输直线化，直接将商品从生产单位或供货单位运到销售单位。

（2）直接运输。直接运输是为了降低商品损耗、节约流通费用而采取的措施，是指从工厂直接经过车站、码头运到仓库的过程，能节约运输费用。这种方式已被多数小老板采用。

（3）合装整车运输。合装整车运输就是几位货主联合起来，将不同品种的商品配装在一个车厢内运输。

（4）联合运输。联合运输是另一种运输方式，目的在于简化运输手续，节约运货开支。它由两种以上运输工具协作，可综合利用社会运力，加快运输速度，减少商品待运时间和运输时间。

4. 尽量减少运输费用

运输费用占物流费用的比例很大，是衡量物流经济效益的重要指标，也是组织合理运输的主要目的之一。运输费用的高低，不仅影响到商业物流企业或运输部门的经济效益，而且也影响销售成本。目前，由于我国交通运输紧张，出现了运输难、运费高的问题。但是，对店铺来说，还是要竭力减少运输费用。

5. 努力压缩运输时间

对店铺来说，采购以及运输商品都是为了能更好地为顾客服务，及时满足顾客的需要。所以，时间往往是很重要的因素，一旦运输不够及时，不仅会失去销售机会、造成货物脱销或积压，还会使商品在运输过程中停留时间过长，容易引起货损货差，增加物流管理费用，降低运输效率。因

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



此，在市场变化很大的情况下，时间问题更为突出。所以在运输过程中，要特别强调运输时间，要抢时间、争速度，想方设法加快商品运输，尽量压缩待运时间。

找到不良存货出现的原因

店铺的存货通常分为良性存货和不良存货两种。所谓良性存货，是指为了店铺的正常运营而贮存的货品，这些货品可以在限定时间内走出卖场转换为资金。良性存货是提高卖场销售业绩的重要一环。

那些存货过剩的商品就是不良存货。造成存货过剩的原因很多，但基本上都属于人为因素。因此，如果对存货过剩的原因有足够的重视，并采取适当的预防措施，就可以减少和改善存货过剩的状况。

那么，店铺为什么会产生不良存货呢?

1. 商品品质不能符合顾客要求

有瑕疵的商品，不但不可能卖出去，而且就是销售后也将被顾客退回，这类商品在库存中会成为永远压箱底的存货。

2. 对未来市场作出了错误的判断

对总体环境和产业环境中各因素及产品市场环境中诸多因素判断错误，商品引进与市场脱节，不能获得顾客认同，就会造成存货积压。

3. 商品规划不能满足顾客的需求

商品组合不完整，商品的款式、规格、品质不能适应消费者的需求，没有市场需求的商品采购过多，变成不受欢迎的存货。

4. 错误的商品政策

存货如果已经产生，最重要的是迅速想办法处理。很多负责商品采购的人员常根据存货的多少来决定新商品的采购量，这样不但不能解决存货问题，还会影响新品的上市。

5. 销售能力欠佳

无论是店员销售能力或是广告促销能力，如果不及其他竞争者，就会以存货的方式体现出来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果店铺出现了不良存货，就要采取降价处理、加大促销力度、销售区域转移等措施快速消化库存。

解决不良存货是每个店铺都会甚至是都必须面临的重要问题。面对不良存货，小老板不应该畏惧，也不能埋怨，更不能抱有侥幸心理拖延等待，而应该以积极的心态，及时调整市场策略去解决。在实际操作中，可以通过营销策略整合，全方位，多角度，从危机中觅商机，从而在危机处理中，能够“柳暗花明又一村”，占据主动，扭转局面，又能吃掉存货，从而达到双赢的目的。

果断灵活地处理滞销品

店铺在经营过程中，为了提高商店的营业额，常常盲目地追求商品组合丰富化，但是若处理不当，常会造成部分商品滞销，进而影响营运资金的周转，减低绩效，降低店铺经营利润。所以，果断、灵活地处理滞销品，对店铺小老板来说实在是项极为重要的事情。

有一家刚刚开业不久的蛋糕店，在中秋节到来之前进了很多品种的月饼。就在其他品种月饼大销的时候，不知道为什么其中一个品牌的月饼的销量总是上不去。小老板心里着急，但是又觉得中秋节之后可能会有很多人贪图便宜来买。于是他就抱着侥幸心理等着中秋节过完，可事实却不是如此，中秋节之后还是没有人来买他的月饼。这下可把老板急坏了，他也不知道问题到底出在哪里，难道是自己的决策错了？可是现在后悔已经没有用了。进货的时候供货商就说，若是在中秋三天假期里退还商品可以退一半的款，现在假期已经过完，连一半的货款都退不了了。这次不仅没让老板赚到钱，反倒狠狠地赔了一笔。

这到底是什么原因呢？原因就是这个商品顾客不喜欢，那么这就属于滞销商品了。对于这种滞销商品一定要果断处理，该出手时毫不手软。否则就会像例中的老板一样，造成很大的经济损失。

造成店铺商品滞销的原因是多方面的，有可能是该商品的质量性能问题，有可能是价格问题，还有可能是商品没有打出品牌，不被消费者所接

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



纳。但不管是哪一种原因，最直接的结果就是给小老板造成经济损失。所以，如何处理滞销商品也是创业开店一门不容忽视的学问。合理处理滞销品，投资风险就能巧妙避免或降低。那么如何将损失降到最小呢？下面来给小老板提供几种方法：

1. 换地销售

商品销售的情况可能跟地域有关，也就是说在这个地方滞销的商品，到另一个地方销售就有可能是畅销商品。比如，一些过时的商品在大城市销售没人买，但是在小城市销售很可能就是畅销品。因为大城市节奏快，商品淘汰得也快，小城市节奏慢，很可能被大城市淘汰的商品正是那里时髦流行的商品。

2. 适时销售

有的滞销品在畅销期过去一段时间后，会在某个时间突然重新畅销起来，出现这种情况很可能就是该商品具有其他商品无法替代的特征，所以你要把握好这个销售时机。这就需要你准确预测市场，对自己的销售有一个很好的规划。

3. 二次加工后再销售

有的滞销品可能会有包装损坏或是外观设计过时等缺陷，但这些都是可以改变的。也就是说在保证商品质量不变的情况下对该滞销商品进行升级改造再加工，换了一身行头之后可能就会有一个比较好的销售前景。

4. 低价处理

这种方式是店铺处理滞销商品时经常用到的方式，效果一般都比较明显。它主要有以下两种方式：一种是换季特价，二是折扣处理。可以设一个特价折扣专柜进行销售，以此吸引顾客光顾。至于具体采取哪种方式，就需要小老板根据自己店铺的实际情况决定了。

5. 紧簇陈列吸引消费者

紧簇陈列进行销售的效果往往是于无形当中的。集中陈列一般会以大场面大气派的形式吸引消费者的注意，这样极容易为滞销商品制造出一种浓厚的购买气氛，从而达到刺激销售的目的。很多大型商场和超市经常会用到这样的方式。首先是它们本身有着浓厚的购物氛围，再加上这样的布置，往往会收到很好的效果。对于一些小型店铺来说，这种方式可以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

适当加以运用。否则的话很容易因顾客多、空间狭小造成店面拥堵、混乱的现象。

6. 运用网络销售商品

眼下，网络正以它不可阻挡的力量深入到我们的日常生活中，网络力量的空前壮大也为销售提供了一个崭新的平台。所以很多商家都会抓住这个大好机遇，利用这种全新的销售方式进行商品销售。如内蒙古的农民通过微博销售滞销的土豆就是一个很好的例子，大量的网友都伸出援助之手积极地参与进去帮忙宣传，最终借助庞大的网络群体优势取得了很好的效果。所以小老板也可以考虑采用这种方式。

7. 拓展服务，解除消费者的后顾之忧

店铺对某些耐用消费品或技术要求高的商品，实行免费或有偿服务，可以解除消费者的后顾之忧。如产品安装、调试、维修，举办讲座、培训班，现场技术咨询传授技术，或者对某些商品实行售前和售后一条龙服务等。很多时候你的服务提上去了，销量自然也就提上去了。现在商家都想通过优良的服务来销售更多的商品，所以小老板更应该做好这一点。

8. 做好宣传

店铺在销售滞销商品时，一定要让顾客看到海报就能找到欲购的促销商品。这就要求宣传海报要做到醒目、明了，这样才容易达到宣传的效果。

总之，在遇到商品滞销时，店铺小老板一定不要惊慌失措、大失方寸。冷静地思考判断之后，制订一个合理的处理方案，问题就会迎刃而解。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第 11 章

出奇招，客流如潮利翻番——商品促销术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



全面认识促销的功能

促销有狭义和广义之分，广义的促销是指店铺的一切营业活动，包括广告、导购在内；狭义的促销是指店铺所进行的临时性的推动销售活动。我们通常所讲的促销指的是后者，那么促销有什么功能呢？

1. 吸引消费者的注意

关于店铺里的人气，你有没有发现这么一个规律，人气越旺的店人越多，反过来就是人气越低的人越少。那么街上那么多的店，我们凭什么吸引人气呢？促销就是一种很好的手段。搞促销的商品要选择好，不能太贵，也不能太便宜。在不损害消费者利益的情况下，以自己的利益为重。

2. 为淡季的市场增加活力

销售淡季可是众多店主头疼的问题，商品销售量上不去，但是店租是照付的，店员是照雇的，更可怕的是淡季往往是市场宣传和开拓的好机会，你还得需要大量资金。那么到了销售淡季怎么办呢？答案还是促销，这是你最好的选择。

以农资产品为例。有些农资店为了消除销售淡季带来的巨大资金压力，就在淡季组织促销。他们组织村里有剩余资金的农民，以较低的价格向他们供应化肥。化肥购买来以后，就存放在店里，由店里代为保管，然后到了旺季的时候农民可以随时拿来用。别忘了，旺季化肥价格肯定远远高于淡季价格。所以这样一来，农民有实惠，农资店也缓解了旺季的销售压力，并且还能利用淡季提前抢占市场，不能不说是一个好方法。

3. 能够占领旺季市场

旺季是店铺实现利润最关键的时机。这个时候你能赚多少钱就看你能占领多少市场份额，能抓住多少顾客了。大部分的店铺还是要靠旺季来赚钱的。如果旺季的销售机会抓不住，淡季就更没有市场了，但这个时候竞争又比较激烈，所以你应该好好把握，促销就是一种方式。

在某市的中学外有一个中档饭店，生意格外好，因为你在那儿每吃一顿饭它就送给你一只杯子。这个杯子也就是几元钱，可它却起了大作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

每当有大人来看孩子，问孩子去哪里？吃什么？孩子八成会带着大人来这里。因为孩子们之间用这种杯子的数量来相互炫耀，一个杯子代表下了一次馆子啊。反正饭店之间的价格差不了多少，孩子这么要求，大人们自然就被领到这里来了。这个杯子值多少钱呢？老板不肯说，但是怎么看也不超过3元钱。而这个饭店一人一次的标准一般是50元左右。像这种时候，花钱做广告就不如把这些钱变成赠品，这样就会吸引消费者。

4. 能够促进新品上市

新产品上市一般不会被消费者轻易认可。所以你在做好宣传的同时，还应该用促销的方式吸引大批的消费者。

有一家比萨店就碰到了这样的问题。这家店铺比萨做得很好，但是刚开业没有太多的顾客。店主想：既然大家都不认识我，那么我就让大家排队来认可我。于是开业后一个星期左右，街道附近突然多了几个人，他们口口声声说发钱。等到大家领到“钱”才知道，这个“钱”原来是代币券。服装店或者大酒店给个10元、20元的代币券大家都不觉得是什么好东西，随手就扔了，因为这点东西在那里什么都买不着，还不如打折来得实惠。但是这个比萨店的2元代币券却都被大家收了起来，很少有人把它扔掉。为什么？因为2元钱就是2个小比萨了，你会把2个比萨扔掉吗？由于代币券限定了时间，而且规定每人每次只准使用一张，结果到了比萨店做活动那几天，门口几乎天天都排着队。这样一来，这家比萨店一下子就达到了“被大家排着队来认可”的程度了，而且这种排队的传统一直延续到了代币券失效后一周多的时间，剩下的事情就可想而知了，这家比萨店现在很红火。

5. 能够及时处理库存剩货

换季一般会带来大量的库存剩货。春天到了，冬天的衣服卖不出去？夏天来了，冬天的衣服卖不出去？这时候你就要考虑促销了。很多商场换季的衣服和鞋子都是在这个时候减价大促销的。不仅能够降低自己的损失，而且还能处理库存，为新货的存放腾出充足的空间。试想，如果你不及时处理的话，这些资金得占用一年，这一年内这些资金能周转多少次啊，这又得损失多少利润。

如果现在你的店里碰到了销售上的问题，你就应该考虑是否需要促

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



销，抓住机遇，争取将损害降到最低，将利润做到最大。

多样化促销应对激烈竞争

促销大体上来说可以分为两类，传统的促销方式和新兴的促销方式。传统的促销方式一般就是广告。但是，随着时代的发展，这种促销方式已经越来越不能满足公众的需要了。新兴的促销方式则是以小店为中心，以树立形象为目的的广泛的促销方式，它的促销内容是多种多样、形式也是花样迭出、灵活多变。下面我们就来单独讲一下这种新兴的促销方式。

一般来说，这种以小店为中心的促销策略是一种长期的不间断的营销手段，能够聚集人气，直接提高小店的销售额，扩大小店的影响力。那么它的主要表现形式是什么呢?

1. 打折

打折这种促销方式是我们最常见的一种方式，而它也将以它的优势慢慢占据促销的主流地位。通常就是高档服装或者电子产品采用这种方式的较多。这种方式一般适用于商品价位和利润率相对比较高的小店，打折不仅可以体现小店的档次，而且又会带来一定的利润，所以说效果非常明显，特别是对那些购买力不足而又追求名牌、精品的顾客来说，他们买不起商场货，也可以到这里来追求一下消费档次、满足自身的消费需求，打折对于他们来说具有极大的诱惑力。

2. 优惠券和代金券

优惠券和代金券是指一纸证明，持有者用它来购买其特定商品时可打折或者相抵部分现金。这也是越来越流行的促销方式，像这种方式我们一般是在餐饮业和宾馆酒店见得比较多。商家通常用这种方式吸引消费者的同时巩固自己的老顾客。这种方式最先还是在国外流行的，随着经济全球化的发展逐渐在国内兴起。

3. 特价

特价又分为厂家的特价包装商品和店铺的特价推销商品。特价包装是指以低于正常商品的价格向顾客销售商品。这种价格通常在外包装的醒目

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

位置予以标明，一般是厂家为了促销而采用的一种手段。而特价推销商品则指店铺将原包装的商品特价处理，我们经常会在大超市购物的时候遇到这种情况。像这种情况通常是日用品和食品特价较多，每逢节假日或者商品保质期要到的时候超市往往就会推出特价商品。

4. 样品

样品是指免费提供给顾客以供其使用的商品。通常像这种情况日用品、化妆品比较多。样品可以通过送货上门、邮寄、在商店内展示提供或者附在其他商品上发送给消费者。

5. 赠品

赠品一般是指随商品附赠的商品，以刺激顾客购买某一特定品牌的商品。赠品和上面我们所说的样品大同小异，都是免费供给。不同点就是赠品往往是在顾客已经购买商品后随商品附赠的，一般不会无缘无故地白送。这种情况以化妆品居多。

6. 奖励

奖励又分抽奖和商品随带的有奖赠送等多种多样的形式。抽奖一般就是顾客满购多少现金之后给顾客提供一次现场抽奖机会。商品附带的赠送就是商品本身有奖，比如康师傅饮料的开盖有奖“再来一瓶”。还有的奖励不仅是提供物品，还有现金或旅游的机会。比如说健力宝公司用罐装饮料瓶盖下图案与报纸上宣布的图案相一致的办法向顾客提供获得现金的机会。

虽然促销形式多种多样，但应该注意的一点是不可盲目跟风降价或者随便赠送。尤其小店更不应该如此，因为你是小本生意，一切都是自负盈亏，亏了本你只能是自己承担，所以一切计划的实施都要从你的根本利益和现实情况出发。

制订促销计划应考虑的因素

在了解了促销的功能和形式之后，我们就应该切切实实为自己制订一份合理可靠的促销计划。一切依计划行事，才会有所保障。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 确定促销目标

确定一个好的促销目标，这样有助于你的计划进一步开展。促销目标的要求是将促销商品限定在一定的范围内，便于顾客选择，这同样也是对销售思路进行梳理的一个过程。范围有局限了才会让顾客更加容易寻找选择自己喜爱的商品。

2. 找准商品特点

任何东西都是有特色了才会吸引别人的眼球，促销也不例外。有自己的促销特点就会吸引更多的顾客，比如传统民族节日的民族特点、符合青年人的韩版风格、精品店以精美精细制胜等。这些都是店铺为自己找准的商品特点。

3. 确定促销时限

像这种确定促销时限的方式就是抓住消费者的心理特征，从而增加消费者的紧迫感，让消费者赶紧前来购物。我们看到的电视销售就经常用这种方式。店铺里也可以用这方式增加消费者的消费欲望，在固定的时间内达到促销的目的。

4. 确定促销预期

毕竟促销是需要一定投入的，有一个销售预期会为你以后的评估考核提供依据，还可以最大限度地减少损失。

5. 明确投资预算

预算是不可缺少的。促销的费用以及来源都应在拟定促销计划时考虑好，否则容易造成中途终止促销或资金周转失灵等问题。在进行预算的时候你一定要把握好各个方面的因素综合考虑。

6. 找准宣传方式

宣传方式是多种多样的，经营者应该根据自己的实际情况来定位。一般来说，大型店铺可以考虑采用报纸、电视、广播等大众媒体进行宣传，而中小型店铺常用宣传单、条幅、海报等方式宣传。

7. 创造良好的促销环境

我们都知道，一个良好的环境氛围往往会带动消费者的消费情绪。所以在布置或选择促销环境的时候，应注意小面积的促销环境要与整体的大

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

环境互相配合，利用色彩、灯光、装饰等多重因素充分将环境调动起来。这样才能够发挥出环境的效应。在特殊的节日或者假期到来的时候还要抓住消费者的心理，对环境进行改造，达到吸引消费者的效果。

8. 做好商品包装

商品包装是一个非常重要的因素，都说人靠衣装，那么商品就该靠包装。你应该注意的是在对商品进行包装的时候，要根据消费群体、消费目标、消费价值、消费周转期、消费习惯来确定。

9. 选对促销人员

相信促销员亲自解说的效果一定是比顾客自己看要好得多。一般我们都是选择比较有亲和力、了解这方面有知识、而且能说会道的人。因为他们往往会留住很多顾客，提高销售业绩，所以说促销期间的人员安排是必不可少的。

10. 明确促销程序

有一个明确的促销程序会让你在促销的过程当中节省资源和时间，还会增加你的促销质量甚至缩短促销时间。

此外在促销的时候还应该注意一些细节因素。比如说季节和天气。季节就是要考虑淡季和旺季的问题。这里不作详细解释。要考虑天气因素，像有些露天促销的商品，就需要你在促销的时候要有充分准备，以防天气突然变化造成损失。

促销计划的制定关系着促销的成功与否。没有经验的新手要慎重对待，相信只要你的促销计划做好了，你就一定能够取得好的促销效果。

低价促销

美国唐人街一个店铺某日于店前贴了一则广告：现定于明天上午10点30分至10点50分，做20分钟的最低价格大促销，敬请光临。一时间，人们奔走相告，购者云集，因为这样的时间限制，导致许多原先并不急于购物的人也加入了抢购的行列。最后一统计，这天20分钟内卖出的商品，竟是平常销售总额的两倍以上。以后，该店每隔一段时间，就会采用这种方

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



式吸引大批顾客前来购物，因而销售额直线上升。这就是降价给商家带来的好处。下面我们就详细说一下这种降低商品价格的低价促销战术。

1. 薄利多销

我们都知道“不积跬步无以至千里”的道理，这里讲的就是一个积累的问题，同样这个道理适用于促销中的薄利多销。因为薄利多销虽然是以便宜的价格出售商品，获取很少的利润，但是这样销售量反而上去了。薄利多销虽然“利”薄，但是通过多销，也可以达到利的积累。

但薄利多销也是有条件的，并非任何商品都能使用这种降价的方式。在应用这种方法时，市场潜力有限的商品就要慎用。一般来说，如果一种商品价格下降1%，而销售量增加1%以上，这种商品的需求价格弹性就比较大，一般是奢侈品。反之，如果商品价格下降1%，商品的销售增加量小于1%，则这种商品的需求价格弹性就比较小，一般来说这种商品就是生活必需品。如果你有这方面的经验你就知道，对需求价格弹性小的生活必需品，价格定得再低，销售量也不见得能够提上去。

2. 降价促销

商品降价需要把握住时机，不是为了图多销而能够随便降价的。降价的时机是要根据商品的性能、贮存期、商品的销售高峰期和销售冷淡期来决定的。

一位富商在台湾开设了一家“高氏保龄球馆”，也不知道为什么保龄球馆生意一直清淡，迫不得已只能转型。于是店主就把保龄球馆改为食品销售中心，不幸的是他的食品销售中心又因隔壁有家食品廉价商场而受到威胁。正在进退两难之际，店主在报上看到这样一段话：“美国各大城市百货公司都在实行减价半天的销售法，让顾客任意挑选，结果冷清的店面很快兴旺起来。”这个消息让他忽然觉得柳暗花明，一个新的创意立即涌上心头。因为隔壁的廉价商场是把生鲜食品装在保鲜袋里卖，所以它的价格可以一整天不变。于是店主就把自己店内的各种肉类、果蔬摆在店面让顾客任意挑选。因为没有保鲜袋保鲜，所以这些鱼、肉、蔬菜时间一久就减价出售。早上和晚上的价格差异很大。果然，采用这个方式以后，店里的顾客如潮水一般从廉价商场涌了过来。

所以说这个降价时机一定要把握好，不能因为贪图多销而一直降价，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这样你也就没利可图了。更好的方式就是你不定期大减价、大拍卖、大让利，最好形成一定的模式和周期。比如说在每年店庆的日子推行这样的降价措施，这样就会让消费者在心里也形成一定的周期性，每到降价的日子，哪怕你不大张旗鼓地宣传，他们也会自动上门购物，这样就稳固了一大批老顾客。

不得不说的一点是，在实施这样的活动时，宣传广告一定要做到位，否则你默默降价无人可知，自然也不会有效果。

节假日促销

生活中我们常看到，每当节假日来临之际，尤其是国家法定节假日，是人们购物消费的“黄金季节”，很多有头脑的商家都会费尽心思抓住这一有利时机，采取各种促销手段，从而使节假日促销进入高潮。总体来说，店铺采用的节假日促销方法主要是大张声势的宣传和精心布置店铺。

大势宣传是你促销的第一步。你可以充分发挥自己的聪明才智，想尽一切招数来吸引顾客。可以搭建舞台来吸引消费参与，可以在店内粘贴各种告示，突出特价销售的某种商品，以刺激消费者的购买欲。在标示商品的个位数注意运用7、8、9等所谓的“神奇数字”，使顾客对商品的售价产生一种错觉。遇上国庆、五一、元旦和春节等重大节日，更应该加大宣传。即使顾客本来不想购买某种物品，但可能由于“贪便宜”的心态，会认为是天赐良机，于是便可能大量购买。你还可以迎合顾客预期物价上涨的心理，推出特惠包装、赠品、代用品或抽奖等招式，效果也是很好的。

除了这些以外，店铺内的商品布置也是很重要的。所以在摆放商品布置店铺时你就应该注意：

（1）把最能够吸引顾客的特价商品陈列于入口或收银台附近的地方，这样他们在进门和结账的时候就能够看到。要不然等到顾客找到特价商品时，可能已在途中购买了很多并非特价的商品。

（2）将一些利润较高的商品放在与视线平行高度的货架上，以方便消费者注意和选择。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（3）你还应该做到尽量美化店内环境，在入口处陈列各种新鲜、干净、排列整齐的水果蔬菜，加上购物车、篮充足，店内灯火通明，通过这种色、香、味的吸引，使顾客流连忘返，从而达到促销的目的。

高价促销

低价促销的好处能够薄利多销，但是高价促销也是一种战术，这就是迎合人们高档次消费的追求而推行的战术，这样虽然销量不大，但是盈利可观。

哈夫曼公司是一家上等毛呢西服公司，他们的定价要高出国际西服市场价格的10%，绝不让价。有一年哈夫曼的商品出口基本是零，但公司经理断言："这是暂时的失败，不出10周，上等西服销售照样好！"他们非但不削价，反将售价提高了。果然不出所料，国际市场上很快就有客户愿意订他们的货了。而对本公司经营的其他商品，如和其他公司差不多，哈夫曼总要比别家公司便宜5%～8%。这样一来，他们的普通商品也就成了抢手货。这就是公司运用的一种高价促销术，给公司带来了巨大的利润。

在许多消费者眼里，名牌是一种符号，代表着商品使用者的身份和社会地位。这不仅是富人的心态，也是一般人的心态。买高价商品，不仅要求商品本身高档优质，同时也要求这些商品的价格显赫，以满足自己的炫耀心理。有经验的商家都深谙此道。名牌商品、优质商品如果在价格上想以低廉取胜，反而会让消费者怀疑：这店为什么卖这么便宜？会不会是假货？

通常我们都会认为"一分钱一分货"，价格低的商品其品质一定不怎么样，而高价商品肯定是高档次、高品质的商品。这种判断使得人们愿意花高价买质量好的商品而不是买廉价的次品。

天津一个经营服装的个体户从广州购进一批休闲裤，标价"38"元，怎么也卖不出去。失望之余，他恶作剧地在"38"元前面加了一个"1"。居然有顾客涌了过来，几天内这种"138"元一条的裤子就被抢购一空，这位个体户又惊又喜，数着大把的钞票频频叹道："真邪门了！"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

但是，采取高价法首先要求商品是奇货，最好是独家经营。记住一条法则：独一无二的商品才能卖出独一无二的价格。其次要求商品既优且新。

加拿大也曾发生过一件有趣的事情。一家珠宝店采购到一批漂亮的绿宝石。由于数量太大，老板担心短时间卖不出去，影响资金周转，便决定只求微利，以低价销售。老板本以为价廉物美的绿宝石很快就会被抢购一空，结果却事与愿违，销售情况十分不妙。此老板急着到外地去谈生意，过几天老板回来，发现绿宝石已被抢购一空，再查价格，不禁喜出望外。怎么会这样呢？原来老板临行时下令，若销售仍然没有起色，就以1/2的价格卖掉。但是店员们却把老板留下的指令误认为是按1～2倍的价格卖掉。他们都没有想到，价格提高后，购买者反而越来越多，本以为会积压的绿宝石成了抢手货。如果在早先就认识到这一点就不会造成之前的损失了。

但是应该注意的是，质量优是高价策略的基础，次等品定高价，则是失败策略。所以你应该按照自己商品的特点来定价。虽然我们是这么说，但是廉价有廉价的优势，高价有高价的道理，所以只要贴近顾客，针对顾客的消费心理有的放矢，就能获得经营的成功。

优惠券促销

所谓优惠券，指的是店家给予顾客的一种优惠凭证，顾客可凭此券享受折扣、特惠价、换取某种赠品甚至免费优待等。优惠券促销法的运用应达到这样一些目的：扭转产品或服务效益下跌的局面；协助增强弱势品牌的销售；有助于提高顾客的兴趣，激起顾客试用产品的欲望。

优惠券的发放方式有很多种，小老板可以根据自身情况以及产品的特色、市场状况以及成本核算等方面综合决策。一般商家可选择下列方式：一是由媒体发放，二是直接送达顾客，三是随商品销售时发放，四是利用特殊渠道发放等。

在美国，人们喜欢在星期五下班以后采购商品，准备欢度周末，所以，在周末的这一天，很多店铺都会在报纸上刊登减价广告的优惠券，顾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客购物时出示优惠券会获得优惠。

其实优惠券是起到了一种心理广告的作用。在讲究“时间就是金钱”的社会里，能吸引众多顾客上门就是很好的宣传。

使用优惠券会使个别商品的销售额减少，可是从其他商品销售中得到的收益足以弥补这点损失，并且店铺的名声和招牌也会留在顾客的脑海里。

在商战日益激烈的今天，商家为了争夺客户纷纷出台了各种各样的促销措施，优惠券就是其中的一种。在现实生活中，在我们的身边，也总是充斥着各种各样的优惠券。大到商场、酒店、高档的娱乐场所优惠券，小到小吃店、化妆品店、精品店等的优惠券。

那什么是优惠券呢？优惠券是店家给予消费者的一种优惠凭证，消费者可凭此券享受折扣、特惠价、换取某种赠品甚至免费优待等。发行优惠券是商家的一种有效的揽客之术，它实际上起到了心理广告的作用。

1. 常见的优惠券形式

（1）会员卡。这是我们日常生活中最常见的形式。一般持有会员卡就会享受打折的优惠，恰逢节日还有礼品可拿。还可以凭借会员卡进行消费积分，最终积分达到一定数量之后，还可以兑换奖品。这也是人们最喜爱的一种方式。

（2）代金券。代金券这种方式很少有长期生效的。一般来说都有时间限制，以此来刺激消费者购物。这种方式还是在美容院、医院、饭店比较常见。

总的来说，优惠券促销的目的就是刺激消费。在讲究“时间就是金钱”的社会里，能吸引众多顾客上门就是很好的宣传。在实际的操作中，优惠券有多种发放方式，如媒体发放、直接送达消费者、随商品销售时发放、利用特殊渠道发放等。店铺可根据自身情况以及产品的特色、市场状况以及成本核算等方面综合决策。发放的时间和地点也是要注意的，要在人群较多的地方发放，还要注意人们的上下班时间，一般上下班时人比较多。此外，周末和节假日也是很好的时机。

2. 优惠券促销的优点

（1）可以协助店铺吸引顾客，并且刺激顾客购买更大量、更高价的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

商品，产生附加消费。

（2）可提高顾客对商品的忠诚度。可使商品的试用者成为长期用户，使原来的使用者成为忠诚顾客。

（3）能够刺激顾客的购买意愿。据统计，大约有65%的优惠券兑换者是此商品的新顾客。

（4）可以用来对既有产品推荐新品味或新包装，有助于产品线的延伸。

（5）可以增加销售量，提高营业额。

3. 优惠券促销的缺点

（1）不容易预测顾客的反应，因此难以确定预算。

（2）厂商的配合度难以统一，在兑换上常有误兑、拒兑或者拖延过期的情形发生。

（3）对于新产品、不具知名度的产品效果较差。

4. 运用优惠券促销时的注意事项

（1）要有一个好的媒介和形式。当前优惠券的发放有很多手段，大都是顾客在本店消费一定金额后，向顾客赠送一定数量和价值的优惠券（既有折扣券也有现金券），也有的在街面上派送。

（2）信息明确。优惠券的设计应明确、简单，避免引起顾客的误解。其必须交代的是商品名称、赠品为何、折价金额、兑换地点、兑换期限等。

（3）预测兑换率。兑换率的大小关系到促销成本的高低，而目前并无较佳的预测方法，只好求助于经验了。其主要影响因素有优惠券的发行方式、销货率、优惠的折价金额等。

（4）要让顾客感觉优惠券来之不易。要让优惠券有价值，就要让顾客觉得你的优惠券不是随意就可以得到的。因为容易得到的不会太珍惜，不容易得到的反而更珍惜。

（5）要真心为顾客着想。这句话有两个含义，一是要真心从顾客的角度来想问题，二是要让顾客真的感到享受到了实惠。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



以旧换新促销

以旧换新促销就是为了帮助消费者解决部分尚有使用价值的陈旧式样、规格的商品的出路问题，及时购换新颖、时髦的新商品，商业企业协同生产企业开展以旧换新的业务。这种方式在不浪费资源的前提下、又能保证消费者可以及时购买新产品，所以深受消费者欢迎。这种利国利民的商品推销方法是商业企业可取的经营方式。下面这个例子说的就是20世纪90年代的一个故事。

浙江省杭州解放路百货商店经过市场调查发现，杭州市许多家庭使用的洗衣机已经到了更换期，如果继续使用会最终损坏成为废品，同时也成为家庭中的累赘。而随着人民生活水平的提高，大多数家庭不满足于这种老式的洗衣机，但是像这种大物件要经常换也会有一定的经济负担。在这种情况下，百货商店的老板认为这是一个难得的市场机遇，如果商家可以开展洗衣机以旧换新的话，那么就能够解决消费者的这个难题，同时还可以拉住顾客，占领洗衣机的潜在市场。

有了这个想法以后，老板就找商家，这时无锡的一家洗衣机厂愿意大力支持。双方商定，不论什么牌子的旧单缸、双缸洗衣机，都可以用来换小天鹅全自动洗衣机，并且价格合理优惠。当时很多人都不明白为什么洗衣机厂会这样做，洗衣机厂厂长说：“以旧换新要赔些钱，但是我们拉住了这一大批即将更换洗衣机的‘回头客’。”于是从1991年8月3日开始，杭州解放路百货商店与无锡小天鹅洗衣机厂共同开展了洗衣机以旧换新活动，仅仅两天就调换了洗衣机近20台，上门联系要求调换的超过50台，取得了非常显著的成绩。

那时人们就已经有了这种超前的意识，现在随着社会的发展，消费者的消费需求也是多种多样，为了适应这种发展，以旧换新促销更应该受到重视。不要以为这样自己会亏本，其实不是，下面我们就来一起算算这笔账。

以旧换新可以刺激消费这就不用多说了，因为确实人人都有喜新厌旧

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的心理，如果有一个这样的好机会，对于消费者来说何乐而不为呢？对于厂家来说，回收旧品以后可以改造成新品，这又是一笔可观的收入。还有就是一般以旧换新需要消费者再添加一部分钱，所以总的算来你并不亏，还能够为你稳定一大批客源。

其实不管怎么说，以旧换新还是好处多多的。所以你可以考虑用这种方式来促销，说不定会为你带来很大的利润。

免费赠送，先卖后送业绩佳

搞促销，送别致的礼品是普遍做法，但是关键的问题是要在合适的时候送出合适的东西。这里以服装店为例来作详细介绍。

在情人节里，某服装店小老板安排了这样的促销活动：女顾客买鞋，送出钱包或皮带，在传统观念里，这些东西有“管住男人的钱”或“绑住心爱的男人”之意；男顾客买鞋送玫瑰，让他送给自己的心上人。顾客都认为店家想得周到，特别是女性顾客说没想到，显得非常感动。

在猴年里，某服装店铺迎新年的“买赠”活动是在“猴”身上做文章：买男装的送打火机——猴头；买女装的送猴型饰物——点缀；买童装的送卡通猴。一位国际商务策划师为上海一家做毛制品的名牌店铺策划了全面推出送“财源猴”的活动，赠品虽小，但为了收到最佳的效果，其设计或选择都具有人情味，取悦于顾客，博得了顾客的欢心。这也是当今市场上理性消费让位于情感消费的具体体现，进而使得服装店铺有可能从低层次的价格战中摆脱出来，投入高附加值的品牌建设中，从而争取更大的市场空间。

赠品的选择要与自己的商品有关联。如做女装送饰品，做童装送玩具或文具，都是不错的选择，如果是定制设计的限量赠品就更弥足珍贵了。不是有人为了收集史努比公仔连夜在麦当劳等开门吗？而且有的店铺附送的赠品在得到良好的市场回馈后变成了该品牌的新品种，系列化推广面市，战绩不俗。

赠品选择的一般要求如下：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 赠品要有较高的使用率

赠品一般都是低值易耗品，比如赠洗涤用品，迎合了家庭主妇的胃口，因此很受欢迎。如果赠品到手后一次也没被使用过，那就等于是“白送了”，于店铺、于顾客都是一种浪费。店铺浪费了时间，顾客浪费了金钱，毕竟羊毛出在羊身上。

2. 赠品要精、有吸引力

赠品不精，何以悦人？只有精品才能赢得顾客喜欢，才会让顾客爱不释手。有的顾客就是看中了赠品才实施购买行为的，这样“买珠送椟”哪有不讨喜的道理。这些赠品应该是顾客在其他店铺中得不到，甚至是市面上很少见到的，这样的赠品才会产生极强的冲击力。

3. 赠品也要重质量

既然是赠品，成本自然不能太高，但是要确保质量，这样才能打动顾客。赠品本身是笼络人心的感情物品，如果因为质量问题让顾客不悦，那就得不偿失了。不要以为“赠”就是“送”，便可随意。赠品质量不仅是国家法律条文规定要保证的，赠品质量还代表了商家的信誉，与主导商品和店铺存在着一损俱损的生死关系。质量才是“买赠”的本钱。

4. 赠品要易于顾客感知

赠品不要太过于复杂和神秘，要易于顾客感知，也就是说顾客一眼就能看出它是什么，有什么功效，有无实用价值，其大致的市场价等。

5. 赠品要注意配套性

可选择与顾客购买商品配套的赠品，如买电脑送网卡、打印机，买咖啡送瓷杯、小勺等。

6. 赠品要够时尚

不要与竞争对手采用同样的赠品，更不可随波逐流，小老板可以从市面流行的商品中挑选促销赠品，以吸引喜欢追随时尚的年轻人。

“会员”促销

现在许多店铺都采用会员制来进行促销。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店铺可以将在店内购买商品的顾客组成一个俱乐部，顾客向俱乐部缴纳一定数额的会费或在店铺累计消费到一定数额后，就成为该俱乐部的会员。会员在以后购买商品时可享受一定的价格优惠、折扣等。这是现在店铺普遍采用的一种促销形式，能够鼓励顾客多消费，因为顾客消费得越多，相对地其获得的利益就越多。

店铺会员制一般有以下几种类型：

1. 工作单位会员制

所谓工作单位会员制，指的是顾客以所在单位的身份加入俱乐部，店铺则向入会单位收取一定数额的会费。实际上，单位会员制是入会单位对持卡职员的一种信用担保。在发放会员卡时，应该向持卡人讲明单位能够担保的最大额度，以减少不必要的麻烦。这种会员制现在已经比较少用了。

2. 信用卡会员制

信用卡会员制指的是顾客申请了店铺的信用卡后，购买商品时只需出示信用卡，便可享受分期付款或延期免息付款的优惠。有时信用卡会员也享受其他会员的优惠政策。它适用于大型店铺，因为通常只有大型店铺才能通过网络联结，将顾客的资料与信用卡联系起来。

（1）建立基本顾客消费卡。建立基本顾客消费卡就是记录在本店购买过商品的顾容的基本资料，如姓名、地址、电话等。这样方便以后联系，或向他们推销新推出的商品。这是了解顾客需要什么样的商品的最有效办法，也是推销商品的基本前提。

（2）建立缺货登记制度。店铺小老板应该建立缺货登记制度，为了解顾客需要，掌握市场信息，开展推销活动创造条件。

3. 普通会员制

普通会员制的会员卡向所有顾客开放，只要他们在店铺一次性购买一定金额的商品就可以申请到会员卡，而不用定期向店铺缴纳会费或年费。成为会员之后，就可以享受一定的价格优惠等。

4. 积分会员制

积分会员制是指将顾客每次到店铺的消费数额都记录下来，一般是转化为一定的积分，以方便记录，累积到一定的积分就可以成为店铺的会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



员。会员享受的优惠政策随着积分的持续上升而增加。目前这是很受顾客和店铺小老板欢迎的一种会员制度。

5. 终身会员制

终身会员可长期享受店铺的一定幅度的价格优惠及其他优惠措施，并且长年得到店铺提供的免费商品广告，随时了解最新商品的资料。终身会员有时还可免费享受电话订货、送货上门等服务。但在成为终身会员之前，有的店铺会要求顾客一次性缴纳一定数额的会费。

打折促销

打折销售是小店创业者经常使用的促销方法，具体是用降低定价或打折等方法来争取顾客购买的一种售货方式。即小店店主通过降低标价、减收货款、加赠商品等给顾客施小惠的办法，鼓励顾客购买。

商品打折一般是在标价的基础上，根据交易的数量、方式、时间及条件不同，为顾客让利。在现有的市场条件下，价格打折实际上也是小店开拓市场、获得合理利润的常用手段。

小店店主到市场转一转就会发现有些商店门口常常会挂出打折的牌子，到底有没有打折则另当别论，只是人们一看到牌子，总想去瞧一瞧，因为大多数人总是有一些贪图小便宜的心理。应该说，这也是目前小店中比较常见的一种促销策略。

通常，小店店主通过折扣促销或多或少地从竞争对手那里抢得一些顾客。尤其是在新店开张营业的时候，这种促销手段更是备受青睐。顾客买得多，付得少，而小店店主却增强了宣传效果，各得其所，彼此均获益。

折扣促销要有限度，不是你想打几折就可以打几折的，据科学分析：对一般商品来说，8折才会有效果，9折都没有明显效果。所以，对于竞争性折价促销来讲，要想吸引顾客，一定要保证折价幅度不能低于8折。能打8折，即商品降价20%，其本身又需要两个条件：一是商品的毛利率在25%左右，同时厂商可以负担一半左右的折价；二是商品的毛利率在35%左右，全部折价由小店自己负担。只有具备以上两个条件之一，服装店的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

折价才能做到既对顾客有一定的吸引力，又能保证自己的收入。所谓凡事都不能一概而论，折扣促销也是一样，这就牵扯到折扣活用的问题。虽说商品的折扣价低于8折就没有明显效果，但不能代表千差万别的实际经营情况。而且，有些精明的经营者更是反其道而用之，不但要低于8折，而且还把折扣价降到1折，结果同样可以赚取大笔钱财。这样的事例并不少见。

20世纪的东京银座的绅士西服店开始做1折的生意，东京人大为惊叹。次年，东京的八重皮鞋店等6家商店也参加到打折销售的行列，打7折、6折是常有的事，不会有人大惊小怪，然而打1折是前所未闻。这种销售法确实不能赚钱，但是它的意图是将来。

这种营销的策略是，首先走出打折销售的期限，第一天打9折，第2天打8折，第3天、第4天打7折，第5天、第6天打6折，第7天、第8天打5折，第9天、第10天打4折，第11天、第12天打3折，第13天、第14天打2折，最后2天打1折。

顾客只要在这打折销售期间选定自己喜欢的日子去买就行，如果顾客就想以更便宜的价钱买，那么，顾客完全可以选在最后的那天去买。但是顾客心中的理想商品不一定会留到最后那天。

当时绅士西服店头一天和第2天前来的客人并不多，来也只是随便看看，第3天开始就有一群一群的客人光临，第5天打6折时客人如洪水般地涌来开始抢购，以后就连日客人爆满，当然把商品全部卖光就不用担心了。

打折促销的妙处是能有效地抓住客人的购买心理。任何人都希望打2折、1折的时候买他们想要的东西，然而，顾客想要的东西并没有保证会留到最后一天。一般是打到7折的时候，顾客就开始焦躁起来，怕自己想要的东西被别人早一步买去，大多在打7折的时候就把它买下来，顶多打6折的时候就会产生不能再等下去的心理。到2～3折的时候，剩下的东西都是不可用或是有些不足的。

卖方这一边，绅士西服店打1折销售的商品平均一下，相当于商品原来售价5折的价钱售出的。说起来，虽然这样做有点亏损，但是从清理和宣传角度来看，可以说是大功告成。这种方法比“清仓大处理”漂亮

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



而有效。

对于打折销售的商品来说，并不是一些走俏的抢手货。但有些商店专门从事这项活动，来激发大众的购买欲。而且通过这一活动，还可以使商店名声大噪，为将来的发展奠定良好的基础。这实在是高明之举。

对于这种折扣促销的现象，或许你已经开始拍手叫绝了。但是如果过于频繁地打折促销，这也是小店销售中很忌讳的行为。因为，这种行为虽然可以在短期内给你的小店带来很大的人气，但是过后留下的却是顾客的观望心理，他们知道你这里会经常有折扣活动，所以会等待活动的到来，并刻意减少平时的购买量。折扣活动使得小店顾客减少，而顾客的观望等待则又容易造成货物的积压，这些对小店经营来说都是很难治愈的伤痛。

所以说，折扣促销是一把“双刃剑”，不是谁都能玩得好的，而要灵活运用则更是不容易。因此，作为小店店主，要想使折扣促销获得最佳利益，就必须掌握折扣促销的形式，而且灵活运用。其形式主要有以下几种：

1. 季节折扣法

对于具有明显淡季的行业或商品，实行季节折扣，有利于促使顾客尽早在淡季购物，也有利于扩大经营，增加利润。

2. 数量折扣法

为了鼓励顾客大量购买，小店店主根据购买的商品数量或金额总数，给予折扣，买得越多，折扣越大。此类折扣有非累计折扣和累计折扣两种形式。

3. 心理折扣法

这种方法表面上是小店店主给顾客折扣，而实际上是利用顾客喜欢贪图便宜的心理，把商品标价很高，然后再对标价打折，其折扣的价格是正常的价格。

4. 职能折扣法

这是小店店主由于减少应该履行的职能而向顾客提供的折扣。如应该对商品提供保修等服务，但由于某种原因不能提供这种服务，只在价格上给予折扣，把提供保修服务的费用让给顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 其他折扣法

这是指增加额外费用支出和服务项目，送货上门，免费安装、调配、维修，购物抽奖，附赠免费的货券和玩具、器皿、工艺品等礼品，提高产品量，改进和增加产品性能等形式。

有奖销售促销

有奖销售的促销方法是通过给予奖励的方式来刺激顾客的消费欲望，从而增加经营效益的一种促销手段。应该说，有奖销售在所有促销方式中具有非常独特的魅力。因为在超额奖励的效用之下，顾客往往会被激发和刺激起来，这样有奖销售就更容易达到促销的目的，其魅力也就不言而喻了。

有奖销售也符合顾客的心理。试想，当顾客走进小店购买他们所需要的商品时，结果却发现购买后还有可能得到额外的奖品，在这种情况下，大多数顾客都会很果断地购买，这是毋庸置疑的。

为了答谢新老客户，并进一步扩大销量，某鞋店在“五一”即将来临之际，聪明地采取了有奖促销的方式。顾客在该鞋店购物后获得购物的凭证，即购物小票。当顾客拿着这些小票到抽奖处，即可进行抽奖。一旦抽中，就有数码照相机、DVD影碟机、自行车等大奖奉送。而日常生活用品如香皂、肥皂、牙膏、洗衣粉等，中奖率是相当高的。自打该鞋店推出这种有奖促销后，来鞋店的顾客比平时多了好几倍，自然其销售额也比先前增多了。

很显然，该鞋店通过这种有奖促销方式，不但增加了鞋店的销售额，还进一步巩固了原有的消费群体，并拉拢了一些新的顾客，这实在是“一石三鸟”之良策。

小店店主在实行有奖销售以达到激励人心、热销货物的目的之前，要先向顾客公布这样一些活动内容：有奖销售活动的起止日期；列出评选的方法并说明如何宣布正确的答案；列出参加条件、有效凭证；列出奖品和奖项；标示评选机构以示信用；告知参加者与活动有关的所有资料；中奖

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



名单内发布公告；说明奖品兑现的赠送方式。

有奖销售促销法也存在一定的弊端。在多数情况下，它只会给你产生短期效益。当然，在推出有奖销售时，销售额大都会猛增，既定利润目标也多能实现。然而，当不再进行有奖销售活动时，能否保持一定的销售水平及利润水平则很难断定。另外，这种有奖销售方式的成本较大，花费较多，虽吸引了顾客，但这是竞赛本身对顾客的吸引，而非产品本身的魅力所致。这些都是在做有奖销售时，必须多加考虑的因素。

当然，一种举措的出台，不是看其负面效应，关键还是看它能不能最大限度地带来益处。如果可以的话，就应该果断地实施。实际上，有奖销售也是如此。总体来说，有奖销售对店家是绝对利大于弊的，而且对顾客来说也没吃亏、上当。只要时机到了，该采取有奖销售就采取吧，这不失为--种促销的好招数。

小店店主可以结合自家商铺的实际情况加以选用下面几种较流行的有奖销售方式：

1. 当场开奖法

这种有奖销售方式操作起来比较简单。只要顾客购买了某一品牌商品，就可知道中奖与否。而且，这种方式对顾客吸引力较大，是目前各小店普遍使用的方法之一。

2. 幸运抽奖

此类抽奖具体办法也很多。例如，顾客在小店购物后，带着他们的实物篮或手推车到结账台结账时，可从一个容器内随机抽出一张小卡片，把卡片上的覆盖物剥去，如果卡片上写的商品中有两种恰好在他们的购物篮或手推车里也有，他们就能得到奖品或奖金；如果篮中或手推车里只有一种商品与卡片上写的商品相同，他们就不能中奖，用这种办法刺激顾客多买一些品种的商品，这样中奖机会就会大些。

3. 定期开奖法

在购买促销商品之后，顾客就能得到一张抽奖券，填写抽奖券后，交至商店指定地点，举办商店就会在事先公布的时间、地点公开摇奖。如果顾客中奖的话，其号码就会被公布出来，于是中奖的顾客就可以持有抽奖券副券、购物发票或其他凭证，到商店指定地点去兑奖。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 折价券与抽奖合二为一

小店把折价券发给购买了促销商品的顾客，折价券反面印有抽奖表格，顾客把自己的姓名、地址填在抽奖表格中，当下一次购买促销商品时，不但可享受折价优惠，小店还会从交到本店的折价券中，抽出中奖者。这种办法可使顾客购物时享受折价优惠，还有中奖机会，当然更受欢迎。

5. 多重机会中大奖

顾客只要购买一次促销商品，就有多次中奖机会，因此，它比一般的抽奖活动更能吸引顾客。当然，这要求小店事先作周密的计算和安排，以此确保不会因为机会增多而增加顾客中奖的可能性，这样才能保证小店不必付出更多的代价。

6. 竞赛活动

竞赛活动是培养新顾客、巩固老顾客的一种有奖促销方式，参与者必须通过技巧、思维、判断力在竞赛中获胜才能得奖。竞赛活动同时也是品牌与顾客对话的有效方式，是树立品牌、加强品牌与顾客沟通的方式。当然，竞赛仅仅是一种形式，把奖品送给那些表现突出的参与者，目的是吸引顾客，引起他们对品牌、产品、促销活动的注意。竞赛不是能力考验，所以设置的问题一定要清楚、简单，否则过于复杂就不会有人参与，同时还要有趣，让参与者从中感到快乐。

特价促销

特价促销是指在短期内的直接降价促销，以低于平常的零售价吸引顾客，以促进销售的方法。这是商家使用最频繁的促销工具之一，也是影响消费者购物最重要的因素之一。特价看上去很简单，但有的商家运用起来从中获益，有的却受到损害。可见，特价已成为营销战中的一把双刃剑，它可以克敌，也可能伤己。因此，小老板有必要对特价促销的规律和技巧进行深入的分析和研究。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 特价促销的操作技巧

（1）特价促销要选择正确的促销时机。

（2）特价促销活动的时间通常以2～4周为宜。要考虑消费者正常的购买周期，若时间太长，价格可能难以恢复到原位。

（3）降价的幅度应占售价的15%～20%以上。

（4）特价促销广告应简单、准确，不要用花哨的形式。

2. 店铺进行特价促销活动应注意的问题

（1）给特价一个恰当的理由。先给特价一个恰当的理由，不能让顾客认为是商品卖不出去，或质量不好才特价。现实中商家特价的名目、理由通常有：季节性特价、重大节日特价酬宾、商家庆典活动特价（如新店开张、开业一周年、开业100天、销售突破若干万元或若干万件等）、特殊原因特价（如商店拆迁、商店改变经营方向、柜台租赁期满等）。另外，即使特价，也应尽量使用“折扣优惠价”“商品特卖”“让利酬宾”等给人较好印象的字眼。

（2）率先降价要精心策划，实施之前要高度保密，这样才能收到出奇制胜的效果。

（3）特价要取信于顾客。信誉好的商场特价顾客信得过，信誉不好的商场特价顾客信不过，所以在现实中不同的商家同样搞特价促销，效果会大不相同。

（4）根据以往的经验，降价幅度在10%以下时，促销效果不明显。至少在20%以上的降价幅度，才会产生明显的促销效果。但降价幅度超过50%时，必须说明大幅度降价的充分理由，否则顾客会怀疑这是假冒伪劣商品，反而不敢购买。

（5）一家商店少数几种商品大幅度降价，比很多种商品小幅度降价促销效果好。知名度高、市场占有率高的商品特价的促销效果好，知名度低、市场占有率低的商品特价促销效果差。

（6）向消费者传递特价信息有很多办法，把特价标签直接挂在商品上最能吸引消费者立刻购买。因为顾客不但一眼能看到特价金额，同时能看到特价商品。两相比较权衡，立刻就能作出买与不买的决定。

（7）在特价标签或特价广告上，应注明特价前后两种价格，或标明

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

特价金额、降价幅度。最好把前后两种价格标签挂在商品上，以证明特价的真实性。

（8）对于耐用或大件商品，消费者购物心理有时候是“买涨不买落”。当价格下降时，他们会持币观望，等待更大幅度的降价；当价格上涨时，他们反而蜂拥购买，形成抢购风潮。商家要把握时机，利用消费者这种“买涨不买落”的心理来促销自己的商品。

（9）争取卖场的全方位支持。要充分利用特价促销的筹码，争取卖场全方位的支持，如免费上近期的卖场DM、免费的堆码支持、免费的场外促销位置、免费的POP，允许在卖场的较好位置布置特价促销的宣传物料、促销期间免费的卖场广播广告和特价期间不允许同类竞争品牌进行促销等，并让卖场分担一部分特价的降价损失。此外，还可利用特价单品来推广本店铺的系列产品，如要求在卖场里做现场促销。

3. 应对竞争对手特价的策略

应对竞争对手的进攻型特价，店铺不能坐以待毙，要迅速采取应对之策。

（1）开展有吸引力的买赠促销、限量超低价发售等方式来回击。

（2）以不同于竞争对手特价品种的另一品种来做特价。一般特价促销都只选择某一单品，针对竞争对手的进攻型特价，店铺可以选择功能不同的另一品种进行特价促销，如此又巧妙地避开了正面竞争。

（3）固定或跟风推出一个市场畅销品种作狙击性品种，一旦竞争对手做特价，就推出狙击性品种来狙击竞争对手的特价促销。

限时抢购促销

限时抢购是对准了人们爱占便宜的“穴位”搞强刺激，是一种非常有效的促销手段。但如果不能系统地把握其中的诀窍，一针扎下去，不爽反疼，就是徒劳。限时抢购，应用广泛。但其中之细致门道却不是每家店铺都能体会。有的门店比较忌讳限时抢购，因为怕冷场，或者怕出乱子。前者大可不必，因为限时抢购紧紧抓住了很多人爱看热闹、爱占便宜的心理

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



特点，通过独特的道具及实施手段来强烈地刺激顾客的感官，是一种非常有效的促销手段。而后者就看我们怎么操作了。

那么，小老板应该如何采取有效的方式去做，尽可能地扬长避短，以达到应有的效果呢？

1. 商品的选择

对于商品的选择，小老板可以采取单品和整柜抢购两种方式。哪些单品适合抢购？流行商品、应季商品、大众化商品、单价不能过高，也不能太低的商品是首选。当然还要考虑抗挤压能力，易碎易烂的商品最好不要做。针织品、衣物、皮带、钱夹、围巾、手套、文具，包括洗涤类、纸品、饮料、油品、大米甚至生鲜等，都可以作为限时抢购商品选择的对象。而整柜抢购必须有厂商的支持，因为商品选择还有价格因素，都是自己承担没有几个店铺愿意做，况且现在还是店铺占据主导地位的时代。抢购商品最好是原价的3～4折，价格高了没有吸引力，价格低了有死货、滞销货的嫌疑，会导致顾客失望和生疑。当然，为了考虑吸引力，偶尔拿一些非常敏感的商品做几次惊爆价抢购也是可以的，但绝对不能频繁去做。

2. 时机的选择

很多限时抢购的失败都与时机选择有关。时机的选择分三个方面：

（1）什么时候适合做？工作日最好不要做限时抢购，选择节假日、周末，特别是公司有大型促销活动的时候最好，如换季促销、周年庆、黄金消费周等时间。因为人流量越大，限时抢购的效果就越好。

（2）抢购时间多长能够达到最好的效果？按照常规做法，抢购时间最好控制在半个小时之内——时间长了顾客心烦，公司或者供应商损失也大。

（3）抢购场次时间如何安排？这一点比较关键，但又较少受到关注，很多限时抢购败在这里。我们的经验是：在门店新开业、大型促销活动期间或者黄金消费周期间，可以选择在比较冷场的时候，也就是“非营业高峰期”来做，场次可以多一些，这样可以较好地带动销售，使顾客留驻店面的时间更长，从而增加更多的销售机会。在常规促销活动期间及周末等人流量一般的时间，可以选择临近销售高峰期的时间来做，使得销售现场感觉更加火爆。这时如果还选择“非销售高峰期”，就很有可能因人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

气不足而导致抢购活动效果不理想。在场次安排上一定注意：不同部门以及不同楼层的限时抢购活动必须由企划部统一协调，不能“撞车”。

3. 氛围的营造

限时抢购本身会给店铺带来很好的销售氛围，这也是限时抢购最大的特色。具体操作包括以下几个方面。

（1）促销道具的选择。铃铛、喇叭（扩音器）必不可少。虽然使用起来有些原始，甚至滑稽，但是能通过刺耳的铃声以及喊叫声引起顾客的注意，能够迅速把消费者集中起来到达抢购地点。在抢购点以及电扶梯口等地都是使用这些道具的好地方。

（2）人员的安排。最好安排“表现欲望”强的店员去做限时抢购。如果安排的人羞羞答答的不好意思，怕被熟人撞见丢丑的话，那效果肯定很失败。

（3）播音的安排。分为两个方面。其一是音乐的选择。急促有力、节奏感强烈的DISCO音乐是较好的选择。最好是那种由慢到快的类型，抢购开始后音量也应该比平时稍微大一些。其二是播音。针对抢购必须有专门的播音稿，播音稿拟定后总台负责播音的人员必须专门练习，因为念限时抢购播音稿的时候语速要快、节奏感要强，在音乐的配合下清晰有力地将信息传递给消费者，而且还要起到一种“怂恿”的作用——让顾客觉得再不去抢购要后悔一辈子的感觉。如果不事先熟悉内容，结结巴巴地念出来肯定要被顾客耻笑，效果不好也就理所当然。播音稿的内容也分为三个部分，一是预告，一般要提前2个小时就开始滚动播出；二是抢购进行时候的播音稿；三是抢购结束后的“安民告示”以及下一场抢购的预告。

4. 考虑安全措施

（1）注意地点的选择。切记不要选择以下位置：电梯以及电扶梯口、楼道口、栏杆旁边、玻璃道具及自制道具多的区域、贵重商品及易碎商品区域、收银台旁边等。

（2）采取防范措施。维持现场秩序需要足够的人手，要尽可能抽调男店员到现场，要考虑到在卖场里面一切可能出事的地点都增派人手，比如电扶梯上下口，因为抢购期间可能有很多人从电梯上飞奔下来而导致挤摔。对油和大米这种日用价格敏感商品的抢购尤其要高度重视。整柜商品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的抢购最好是将柜台道具布置一下，围成一个圈，只留一个进出口更好一些。做具有轰动性的商品抢购时，可以用发券的方式来代替现场抢购，从而避免意外的发生。

5. 收银的安排

由于抢购活动中顾客具有非常强烈的冲动性特点，或许商品不是自己需要的，但是因为气氛的感染，很多顾客都是在头脑发热的情况下去实施抢购行为，因此，抢购活动的收银必须在现场进行，一手交钱一手交货，保证商品的有效购买。否则，让顾客抢了商品后还要走到收银台付款，一则其过程就足以让顾客冷静下来，导致孤儿商品“尸横遍野”；二则会导致一些不必要的纠纷。因为时间较短，可以安排人员事先将小票开好，由财务安排收银员现场收银。

为了保证活动的顺利进行，最好事先由企划部根据各部门报出的抢购计划设计一张表格，将活动的安排、场次、配合部门以及相关人员列表分发到相关部门及人员手里，使得活动更具有计划性和有效性。

假如顾客一听到限时抢购的“信号”响起，不管处在哪个位置都条件反射一般朝抢购地点飞奔而去，那这个抢购活动就算达到效果了。

滞销商品的促销

每个店铺、每个经营者都希望把适销对路的商品推向市场，以取得最大的经济效益。但正如月有阴晴圆缺一样，仓库里面总是堆货如山，特别是那些曾经畅销的品牌如今躺在仓库里成为滞销品更是让人颇为无奈。只要有市场竞争，就会存在滞销积压，因此小老板一定要有几个变滞为俏的绝招。

1. 尽量平本削价卖

千万不要搞那些形式上的“象征性削价”，那不可能激起顾客的购买欲望，达不到预期的目的。要标明削价的原因，这一点是最重要的。因为你如实地向顾客明示商品廉价出售的原因后，他自然觉得比较放心，再不会胡乱猜疑了。譬如销售变形的商品，外面贴上醒目的招牌：“形状可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能有些变形，但品质保证不变”，大大方方地写出削价变卖的理由，顾客反而信任，放心购买。选择削价售卖的时间，如节假日、同类产品断市时等，把削价商品移到较为高级、优雅的店面或柜台里去，无形中会提高商品的身价，顾客即使看了削价理由，也会认为“这么高档的东西卖得这么便宜”而心甘情愿地买下。

2. 示范销售

将滞销商品先给一部分消费者使用，以招徕消费者，把潜在市场变为现实。

3. 服务销售

店铺对滞销的产品实行免费送货等服务。可在销售现场技术咨询、传授方法。

4. 利用顾客心理销售

摆放到顾客容易发现的地方，或者搞流动销售，或是放在店铺门口处，并注意利用各种手段来配合推销。用红笔把原来的印刷标价涂掉，旁边再手写上新的价格，最好用黄色，这种方法看起来很简单，其实它是利用顾客心理的一种手段。个中奥秘在于，第一，原标价牌上印刷的数字往往给人一种权威定价的感觉，而手写的新价会使顾客感到便宜；第二，黄色给人一种特别廉价的感觉，黄笔标上新价钱，让顾客看起来很有诱惑力。

5. 向三、四级市场分流

曾经在一线城市非常畅销的产品因为设计或产品本身的技术落伍已经风光不再，被压在仓库里，但这些产品在三、四级市场却并不显得落伍，有可能还是这些市场领导潮流的产品。若是把这些库存向三、四级市场分流的话，会有意想不到的收获。有些产品在推出初期不是针对三、四级市场的，或是在一、二级城市推广时未能运作成功，这个时候的库存向三、四级市场分流就等于给了自己再次操作市场的机会，前期的一些致命错误就会得到改正，所推出的政策自然是符合市场需求的了。

6. 展开情感化促销

虽然越来越多的顾客的消费意识趋向理性化，但通常在实际的消费行为过程中还是比较感性的。即使是滞销的产品，只要你的服务能不断创新，有时哪怕只是促销员一句动听的话，也可能改变他的初衷，转买你的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



商品。因此，展开情感化公关促销也显得尤为重要，可不定期地搞一些与消费者能产生互动的联谊活动，例如送文艺节目到社区，或开展健康讲座等能有效地拉近与消费者之间的距离。

避免小店促销的误区

一些小店在进行促销的时候，存在许多陷阱，这些陷阱使小店店主和促销策划店员作出决策时，出现了不应该有的失误，给小店促销带来许多不良影响。

通常来说，小店促销的误区最常见的有以下一些。

1. 把顾客当作傻瓜

顾客就是上帝，顾客是一切小店的利润来源，没有顾客，小店的商品就卖不出去，小店也就谈不上生存和发展。然而，在现实中却有这么一些小店，他们把顾客当作傻瓜，认为顾客不懂什么，只要自己说什么，顾客就以为是什么。

其实，这样想的小店店主才是十足的傻瓜。当今社会生产十分发达、产品已经十分丰富，顾客已经不再像计划经济时代那样，只能听从小店和厂家的摆布，自己没有任何选择权利；现在，顾客不仅可以从众多的同类产品中选择自己喜爱的产品，而且很大程度上是凭主观感受来选择自己消费的权利。

所以，把顾客当作傻瓜的小店和厂家忽视了这一点，这也是他们的商品滞销的原因所在。

看来，要想小店发展，不能只图眼前利益，将顾客当作傻瓜，而是要注意自己的社会形象和在公众中的口碑。只有这样，才能赢得顾客的信任，才能获得利润。

2. 促销缺乏创新与针对性

翻开一些小店的价目单，上面写的基本都是“买几赠几”、“促销价”、“优惠价”，表明了现在很多促销活动的实质是“促销就是直接降价或变相降价”。这明显是与产品未能建立联系的体现。如果小店店主能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有针对性地找到产品的特异性，就不必因为市场上某一促销活动搞得热火朝天而生搬硬套地进行促销活动，完全可以大胆地实施促销创新活动。

3. 售后服务质量差

一些小店不愿意为顾客提供真心实意的售后服务，往往在消费者购买商品之后，一旦出现问题，就甩手不管，给消费者带来了极大的困难，就更别提享受到购买商品所带来的乐趣了。

通常来说，小店的售后服务存在以下几方面问题：

（1）不重视对顾客的售后服务承诺。很多小店在向顾客销售商品的时候，会向顾客作出一连串的承诺，以打消顾客的顾虑，促使其尽快作出购买决策。但是，一旦顾客掏钱将商品购买回家之后，他们就将自己所作的承诺抛到了九霄云外，连小店规定的售后跟踪服务也懒得去做，使得售后服务成为空谈。小店应该多为顾客提供服务，而且一旦承诺，就一定要兑现。当服务多于承诺的时候，顾客就会满意；当服务等于承诺的时候，顾客只会认同；当服务少于承诺的时候，顾客就会失望，以后就不会光顾这家小店。

（2）售后服务存在陷阱。顾客购买商品之后，一些商家利用顾客对商品知识的欠缺，在开展售后服务工作的时候，趁机对顾客收取过高的费用，甚至欺骗顾客，以次充好，以假当真，赚取昧心钱。

（3）随意收费没有标准。售后服务怎样收费，对顾客来说是一个很敏感的问题，但是有些商家的售后服务收费标准就是令顾客摸不着头脑，可谓名目繁多，如上门交通费、开机费、检查费、零部件费等。虽然这些有的属于合理收费，但也有一些根本就不应该向顾客收取，如上门的交通费、开机费等。更有甚者，小项目高收费、小毛病说成大问题，故意向顾客收取高价，有时高出市场维修价好几倍。对于这种情况，顾客防不胜防。如果小店想树立自己的市场品牌，就要严格约束自己及维修人员，对于违反规定乱收费者坚决予以处罚，切实保证顾客的利益不受侵害。

小店进行售后服务的本意是为了打消顾客购买商品的后顾之忧。实践证明，如果小店能够设身处地替顾客着想，为顾客提供他们所需要的各种售后服务，那么，就一定能够得到顾客的青睐，而小店也可以从顾客的青睐中得到自己的应得利润。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



精账目，打理钱财落袋安——财务管理术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



记账理财，收支分明

商店的财务账目能反映你的资金的运作情况。做生意记账这是最基本的一条要求。只有有一个明确的账目，你才能够清楚自己店铺的收支情况，才可以正确安排和推进各项事务，为以后店铺更好地运转做好准备。虽然你可以充分相信你的头脑，但用笔或电脑记下各项收入和支出，还是很有必要的，不论大账小账都应记录清楚明白。

美国商业部门调查发现，许多倒闭的小公司绝大多数没有任何财务记录，或记录十分不完备。虽然我们不能够以偏概全地说没有财务记录是小公司倒闭的原因，但我们却不能忽视记账对于一个公司的重要性。可以这样说，经营不善的小公司，多半不注重财务及日常经营情况的记录。有一些小商家以为不记账可以方便逃税，事实上，合法的免税途径多的是，无须把自己的账目弄得一塌糊涂，自欺欺人。

真正开过店铺的人都知道，商店一旦开业运作，各种开支往往会超出你先前的预算。因此，应该及时记录账目，及时修正你先前计算的利润率，这样才能够避免损失和一些不该犯的错误。

日常账目除了能准确无误地反映出经营状况外，更有助于详细分析每一个部门的经营与成本结构。千万不要小看这些小小的账本。尽管你每天记的都是流水账，可是，如果你每月总结一下，每个季度总结一下，就有许多意想不到的收获。

有这么一个例子：小刘和妻子在北京的东郊市场开了一个日杂店。多年来小刘一直保留着记账的习惯。不管卖出去的是多么不起眼的小商品，比如一根短短的绳子，一根电线，他都不会漏掉。他这种看似费力不讨好的行为引起了很多同行的不理解。可是，一年后他们就发现，小刘的生意蒸蒸日上、越做越火，甚至有些客户开着车专门来找他。这让他们百思不得其解。

其实他们不知道，这跟小刘多年来坚持记账的习惯有着密不可分的关系。从账本上小刘不仅能得知当天的收支情况，而且时间久了还可看出

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

哪些商品是畅销品，哪些是滞销品。这就为进货提供了参考。同时也能从账本的内容中了解到，日常生活中，哪些是必要的消费，哪些是不必要的消费，为下一次的预算提供依据。不致出现钱花完了却不知道花在了哪里的情况。由此可见，只要你认真记好每一天的账目，并仔细分析，日积月累，同样可以创造出巨大的财富。

而且，需要注意的一点是，记账也是有要求的，下面就说一下记账须注意的事项。

1. 准确无误

这是记账最基本的要求。只有记准确了，你才能够从你的账本里得到准确有效的信息。这就表现在不只是自己小账本的记录要符合实际经营情况，还表现在成本的分摊方式要正确。如果没有正确的计算方式，成本开支还是一笔糊涂账。所以一定要细心认真。

2. 分门别类

清晰的账目是店铺生存的依据，发展的基础。要想做到账本一目了然，关键是详细记好分类账。

你可以按照店铺的经营环节来分，为店铺经营的每一个环节设立一个账本，如采购情况记录在采购账本上，日常销售情况记录在销售账本上，库存情况记录在库存账本上。

你也可以根据商品的不同种类来记。比如服装店，你可以按衬衫、大衣、羽绒服、棉服、连衣裙、毛衣的分类方式记录。在看这种根据商品的种类记录每天的销售情况的账本时，就可以知道哪类商品销售情况好，哪类不畅销，找出原因，以便以后改进进货商品的结构。

3. 细致入微

一个好的账本是明细清晰的。“细”不仅是指记账时要做到细致入微，不放过每一笔费用的支出，更要做到账本名目要分细。所以你应该仔细认真地去记录。比如说现金账上采购、销售、员工工资、年度奖励工资以及店铺的各种活动费用等都需要你一一去记录，千万不要因为嫌麻烦而忽略它们。

4. 全面记录

全面记录指账本的内容要包括店铺所有的开支，不仅包括固定支出，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



还要包括流动支出；不仅包括营业内收入，还要包括营业外收入等。也就是说，只要你能想到的都应该把它们全面地记录下来。当然比如，饭店买酒瓶纸箱子等这些废旧物品的收入就是营业外的收入。虽然看似很少，很多人觉得没必要在乎这些小钱，可是你不要忘了，日积月累，以后对于你来说就是一笔不小的收入。当然，要想做到账本内容全面，你需要把事先分好的各类账本汇总在一起，制作一个总账本，这样你才能对店铺整体的经营情况有所了解。

另外需要提醒的一点是，在记账的时候，必须当天的账当天记，并且在晚上当天的收入开支情况检查一下，这样就不会发生漏记、重复记的情况。如果一再往后拖延，只会因为你的记忆而影响账目的清晰。做到以上几点，日积月累，你就会对自己小店的经营情况心知肚明，就能找到理财的方法和窍门。对于一些刚开店的新手来说，你更应该坚持记账，以便随时了解自己的得失，不至于造成重大损失之后你才翻然悔悟。

随时留意盈亏状况

有这么一个例子，一家花店开业不久，因为地理环境非常优越，很快就顾客不断。店主也一直觉得花店生意很好，因为每天都有现金盈余，所以每个月都慷慨地给员工发奖金。但年终一结算，却发现亏损不少。老板百思不得其解。后来在一个朋友的开导下终于明白了其中的原因。原来是老板未将当初投入的设备和人力（老板本身的薪金）费用算进成本。如此一来，就造成了这个其实本该避免的错误。

在现实的店铺经营中，只重现金的赚与赔而忽略实际经营的盈与亏，是新手们普遍存在的经营误区。例中的老板就是犯了这样的错误。如果当时老板及时发现这个误区，也许就会及时避免损失。所以说随时留意盈亏状况是一件非常重要的事情。

很多时候，新手开店往往因为经验不多或者疏忽大意给店铺造成一些损失。因为他们通常很少对店里的财物做整体的规划，在开业前也很少会预估营业额，也不拟订年度预算和销售计划，因此在成本和利润的控制

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上，往往一时不得要领。经常是凭借着自己的主观想法一步一步去摸索，等到真的吃亏了才会总结经验教训。所以说，该多了解一些开店方面需要掌握的知识，可以尽量减少自己的损失，让自己少走一些弯路。

新开的店资金通常不充裕，因此，在资金投入分配方面你就更应该多加注意。很多时候，预估的资金流量即使只有几千元出入，也可能让你寝食难安。一般来说，开业资金的基本项目包括装潢费、基本进货费、广告促销费和租金。通常情况下，一般店铺的资金都是要求一次性交齐一年或半年的数额，额度非常大，再加上店面押金，加起来确实不是一笔小钱。开店者必须将租金和押金比例控制在总资金的30%以下，这样才能够有足够的资金作为流动资金和其他项目的资金。除非你的营业利润很高，或你对营运十分有把握，否则若超过30%，很可能会吃掉大部分盈余，会让你一开业就喘不过气来。

除了准备好这些基本费用外，预留一份准备金也是资金有限的小店不可忽略的。我们都知道，小本经营者通常会有3～6个月的亏损期，在这期间你就应该预留至少3～6个月的固定支出费用（指每个月的经常性支出，如薪金、水电费、租金）和两个月的进货成本费用，作好充分准备。在留意盈亏问题上，需要提醒大家注意的有以下几点：

第一，不要被销售额上升的假象所骗。也就是说，营业额并不是一个可靠的数字。虽然在店铺的经营上，销售额通常是一个重要的管理指标，但实际上它并不能完全反映出整个店铺的经营状况。它有不稳定性，会根据很多其他因素的变化而变化。比如说销售额上升了，但若各种经费也同时增加，你的利润反而可能下降。再如降价幅度过大，虽然销量上去了，但是利润不但不能增加，还可能随着销售额的上升而下降。还有就是库存问题，这是一个容易被大家忽视的问题。如果库存商品太多，商品的周转率就会降低，那么投资效益也就是投资所得的利润也会减少。

所以说，很多时候你不应该单看营业额，还需要你综合各种因素来考核，熟练运用财务核算掌握店铺经营状况。一般而言，应将每月的销售额与去年同期相比，从总销售数字中扣除进货成本和其他费用，这样就能初步计算出自己店里所净赚的利润。

第二，找到损益平衡点，才会知道是盈利还是赤字。在店铺的经营

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



中，最重要的是销售额支付经费的开支后能否仍有盈余，有盈余才会有盈利。

经营主要包括变动费用也就是采购商品等，还有就是固定费用也就是人事费、房租费、管理费等。一般来说，公司是盈利还是赤字，取决于固定费用的多少。因为变动费用随着销售额的上升而增加，若销售额下降了，它也会随之减少。因此，变动费用不是主要因素。固定费用则和销售额没有什么关系。即使是经营业绩不佳，固定费用也必须照常支出。所以盈亏主要取决于固定费用。也就是说，用一定销售额的毛利可以支付固定费用的开支，就是盈利；否则，报表呈现的就是赤字。

在了解了上面这些情况以后，你就应该在经营中努力做到这一点，随时根据这些标准留意你店铺的盈亏状况，避免那些不必要的损失。新手开店千万不要敷衍了事，随时留意盈亏状况将决定你店铺能否成功。

用损益平衡点衡量盈亏得失

损益平衡点是指无损益时的销货量。这项分析着眼于成本构成，以及公司在面临收益增加或减少时控制成本的能力。简单地说，就是达到收支平衡。如果销量低于它便是亏损，高出它则是盈余。

经营店务上所消耗的费用，可分为固定费用和变动费用两种。固定费用是指不受销售额影响的费用，而变动费用则会受生意好坏的影响。要算出损益平衡点的销货总额（销货收入），必须从区分费用开始。一般来说，小店的变动费用大约等于销货成本，其他的支出才属于固定费用。可是若销货总额增加，由此提供外送及店铺的装修费、交通费和水电费也有可能就跟着增加。另外，如果你店里需要雇用临时工，那么雇用临时工所需的人事费用也应纳入变动费用。我们将费用分为固定费用及变动费用之后，接着就可以算出损益平衡点的销货总额。

损益平衡点计算公式如下：

销货收入=变动成本+固定成本+利润（或-亏损）

由于在损益平衡点下既无利润也无亏损，故公式可改写为：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销货收入=变动成本+固定成本

另外，要知道损益平衡点，必须对成本构成有所了解。

（1）固定成本：不随销售额变动的成本，其余额为一固定数字。

（2）变动成本：随销售额同方向变动的成本，变动成本的总金额随销售额而变动，但每单位的变动成本却是固定不变的。

（3）损益平衡点=固定成本÷[1–（变动成本÷销货）]

=固定成本÷（1–变动成本率）

=固定成本÷边际贡献率

例：甲公司销货500000件时的固定成本为300000元，变动成本为350000元，求其损益平衡点。

损益平衡点=300000÷[（1–350000÷500000）]=1000000（元），即销货金额1000000元，损益为0。

（4）特别利润下的销货额。如果以某一数额作为盈余目标，其销货金额为：

（固定成本+预计利润）÷（1–变动成本率）

例：甲公司盈余目标为180000元，求其销货额。

销货额=（300000+180000）÷［1–（350000÷500000）]=1600000（元），即销货1600000元时，将有180000元的盈余。

通常从事现金交易的店家，由于每天有钱在眼前进进出出，很容易对利润感觉麻木，结算时很有可能出现严重赤字。如果你有的是钱，开店只是为了消磨时间还好，但如果是要靠它来吃饭，那你就应该重视了。所以说对于新手来说，损益平衡点的计算和重要性你一定要耳熟能详，如此才可以尽量减少你的损失。

科学地管理现金

1. 店铺现金管理工具

在了解可选管理现金之前，先来简单了解一下目前店铺现金管理的工具：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（1）银行存款。主要包括定期存款和活期存款。尽管存款没有投资风险但收益率最低。

（2）银行透支额度。透支额度是允许客户可以透支的最高限额，受最高综合授信额度内短期流动资金贷款分项授信额度控制。在客户账户资金临时不足时，商业银行可提供法人账户透支服务。根据客户申请，商业银行核定账户透支额度后，允许客户在结算账户存款不足支付时，在核定的透支额度内直接透支资金。

（3）票据。一般是人民银行发行的央行票据和其他商业票据。只有当店铺规模足够大的时候，才可以通过其财务公司进行银行间市场央票买卖，或者通过其他代理渠道进行投资。

（4）短期国债。指年期在1年以内的国债。由于国债利息不征税，国债吸引力较强，短期国债流动性较好，但收益率略低于央票，短期国债投资会面临市场收益率波动的风险。

（5）回购和拆借。店铺必须通过设立财务公司或者代理机构进行拆借和回购交易，非金融机构一般不能进行银行间的拆借和回购交易。虽然回购交易对一般机构开放，但有一定的最低报价设定。

了解了这些现金管理工具之后，再来看如何管理现金。如果没有一个合理的现金管理体制，即使再庞大的现金最终也会挥霍一空。所以说现金管理对于店铺经营来说是相当重要的。现金管理的目的就是提高店铺资金的使用效率。

2. 现金管理办法

（1）每日清算、每月结算。也就是日清月结。那什么是日清月结呢？所谓日清月结就是出纳员办理现金出纳业务，必须做到按日清理，按月结账。日清月结是出纳员办理现金出纳工作的基本原则和要求，也是避免出现长款、短款的重要措施。这里所说的按日清理，是指出纳员应对当日的出纳业务进行清理，全部登记现金日记账，结出库存现金账面余额，并与库存现金实地盘点数核对。对于自己记账的店主而言，也应该谨遵日清月结的原则，积极做好现金管理。下面是按日清理的内容。

①登记和检查日记账。将当日所有的现金收付业务全部登记入账，登记完毕之后检查现金日记账所登记的内容、金额与收付款凭证的内容、金

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

额是否一致。检查完毕之后，结出现金日记账的当日库存现金账面余额。

②清理各种现金收付款凭证，检查单证。也就是说检查各种收付款凭证所填写的内容与所附原始凭证反映的内容是否一致，同时还要检查每张单证是否已经盖齐“收讫”“付讫”戳记。

③现金盘点。出纳员按券别分别清点数量之后加总，即可得出当日现金的实存数。然后将盘存得出的实存数和账面余额进行核对，看两者是否相符。核对之后很可能会出现长款和短款两种情况，这时候你就应该进一步查明原因，及时进行处理。那什么是长款和短款呢？长款是指现金实存数大于账存数；短款是指实存数小于账面余额。如果经查明长款属于丢失单据、记账错误等，应及时补办手续或更正错账，如果是属于少付他人，则应查明之后退还原主；如果确实无法退还，则应该经过一定审批手续之后作为单位的收益。对于短款，如查明属于记账错误，应及时更正错账；如果属于出纳员工作疏忽或业务水平问题，一般应按规定由过失人赔偿。

④检查库存现金。如果实际库存现金超过规定库存限额，则出纳员应将超过部分及时送存银行；如果实际库存现金低于库存限额，那么就应该及时补提现金。

（2）运用信用融资。当店铺现金告急时，店铺可以利用自己的商业信用和银行信用，办理银行承兑汇票，减少对外采购中现金的支付，或者通过进行短期融资和中长期融资等方式，调节店铺可支配现金流量，以此增大店铺的可支配现金量。由于办理银行承兑汇票手续简便，不需银行动用现金，近年来越来越为银行和大多数企业所接受，成为企业进行现金管理、弥补日常经营用现金不足的重要手段。

（3）控制现金流量。也就是加强对现金流量的管理和控制。在实际的经营中，不仅要注重现金的统一调度和使用，还要掌控现金流量。店主可以在闲置现金充裕的前提下，将其投放到证券市场以利用其时间价值赚取资本利得。此时，为了进行有效、定量的现金管理，你可以设置现金日记账。所谓现金日记账，指的是专门用来记录现金收支业务的一种专门日记账。通常由出纳人员根据审核的现金收款凭证和现金付款凭证，逐日逐笔按序登记。一般采用订本式账簿，其账页格式有“收入”（借方）、“支出”（贷方）和“余额”三栏式和多栏式。控制现金流的方式多种多

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



样，我们将在下一节详细解说。

（4）加强对往来款项和存货的管理，加速资金的周转。加强这些方面的管理首先要有一个优秀的管理者。如果小型的店铺没有资金来专门请人进行管理，那就需要店主自己掌握这些方面的知识。

管理现金是一个不容忽视的问题。很多新手往往会在现金都已经到手之后还招致损失，这就不应该了。所以你一定要做好现金管理，不要犯这样的低级错误。

精打细算，节省开支

对于一些资金并不充足的中小型店铺来说，资金是比较有限的。这就需要你精打细算，对自己的资金有一个合理的规划。只有规划好每一分钱，用好每一分钱，才不会造成铺张浪费，这些资金才能充分为你店铺的生意服务。

从经济学角度上讲，企业的效益由两个交易成本决定，即企业的内部交易成本和市场交易成本。如果企业的内部交易成本小于市场交易成本，那么就赢利；反之，则亏本。店铺的经营也是一个道理，如果内部交易成本过高，肯定会导致效益下降甚至不赢利。

我们也都知道，开一家店铺需要投入多方面的资金，比如说房租、店面装修、人员工资、货源支出等。这些属于店铺的内部交易成本。如果在这些方面过于铺张浪费，势必会大大增加经营的成本，自然你的利润也很难提上去，甚至还会导致亏本。因此，精打细算、节省开支，要从小店的各项投入做起，尽量控制和降低成本。那么在降低店铺内部成本的时候，我们应该怎么做呢？

1. 降低店铺租金

我们都知道，店铺开支最大的一块就是租金。通常需要一次性交齐一年或者半年的租金，还要押一大笔资金。因此，需要提醒大家的是，近几年来中国的商业房产有着很大的升值空间，如果签的时间短，房东中途变卦抬高房租，这无疑会增加你的开支。还有就是如果你一次性签的时间

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

长，一般房东会给你适当的优惠。所以从长远来看，把租赁时间签得长一点，其实是节省资金投入的一种方式。

2. 降低进货成本

如果说租金是占固定资金最大的一笔开支，那么进货成本就是占流动资金最大的一笔开支，因此，你要想方设法降低这部分的开支。联合进货就是一个不错的选择。你可以跟其他店主联合进货，因为联合进货数量大，供应商一般都会考虑给你折扣，如此一来你就可以降低采购成本。在进货时你需要注意的是，一般单品进货时不是只强调物品的成本，最主要的是要关注采购的总成本，掌握总成本原则和采购技巧，而不是某个单品的价格。

3. 降低储存成本

一般来说，规模较大的店铺是需要占用大库存的。还有一些特殊商品，比如说需要冷冻或者保鲜的商品，对于仓库的要求相对较高，这时就需要投入很大一部分储存成本。在这种情况下，如果不能提高商品的周转率，就会增加存货的成本，你的大部分资金就会用来储存商品，结果自然是得不偿失。因此，你需要尽量提高产品销量，从而缩短库存货物的存放时间，降低商品的储存成本。

4. 降低包装成本

我们都知道，许多商品卖的就是包装，往往是同样的商品，包装不一样，价格就会相差很远。所以说产品的包装也是一笔不可忽略的成本。对于一个店铺老板来说，对产品包装投资一定要适当，太过了会得不偿失。下面这个例子说的就是包装费用过高造成的损失。

一家烤鸭商店本来每只烤鸭为70多元，一般它的包装成本在一元左右，然而节假日期间，商家想到人们送礼看重包装，于是为了抬高烤鸭的价格而要求生产包装袋的商家改换为11元的精美包装。这样一来，一只烤鸭的价格就接近90元。对于这样的小店来说，如此高的价位，95%以上的顾客都望而却步。最终这种自欺欺人的举动给自己带来了巨大的损失。

5. 降低人力资源成本

现在，劳动力的价值已经不再那么低廉，所以说人力资源也是一笔不小的开支。对于一些规模不大的店铺来说，但凡自己能做的，老板一般都

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



不会选择雇用员工，这就是店主在尽量降低人力资源成本。还有就是有些店铺的经营有明显的淡旺季之分，这就需要合理安排。通常旺季需要的人手多，这时就可以适当增加员工。但是也不能增添太多的固定店员，否则到淡季时，会无形中增加你的开支。最好的办法是，旺季时，在少数的固定店员外增加一些临时性的店员。淡季时，许多事情可由店主自己干。这样就可以使人力资源成本降到最低。

6. 降低业务招待费用

对于一些加盟店来说，品牌公司一般会安排督导人员不定期地到店铺进行巡店指导，此时分店还需要支出一定的业务招待费。这些费用算是你额外的开支，开支大小一般不会影响你店铺的经营。所以这笔费用没必要支出太多，适当打点好就可以。

7. 降低日常开支

日常开支包括的项目比较杂，有店内的水电费用、暖气费用、空调费、电话费，还有日常的生活开支等。这些杂七杂八的费用看起来似乎不起眼，但是积少成多，不注意控制这些，也会造成很大的浪费。所以要尽可能地做到节约用水、人走灯灭、白天的灯光适当地调节好。另外，要尽量减少打电话、发传真的次数，尽量用网上发邮件的方式。此外你还要严格要求自己，不要铺张浪费、大手大脚、处处显摆，否则也会无形当中增加你的成本。

8. 控制员工工资比例

对于很多店铺来说，员工工资也是一笔不小的开支。一般来说，员工工资和店铺的经营销售额是成正比的。销售量越大，员工提成越高。这就需要你做好员工效绩考核，充分调动员工的工作热情，为店铺也为员工自己创造更多的财富。当然，所有员工的工资也应控制在一个适当的范围内。不要因为过高给自己带来损失，也不要因为过低而影响员工的工作积极性。

降低成本的方式还有很多，上面列举的这些是我们经常用到的一些方式。你可以在自己的店铺经营中留意，从各个方面精打细算、节省开支，为你的利润提供一个足够大的空间。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

合理避税，方法知多少

逃税、漏税是违法行为，但我们可以在法律允许的范围内采取一定的方法实现合理避税。

1. 利用税收优惠政策

在利用税收优惠政策合理避税之前，店主首先应了解国家有哪些税收优惠政策。如国家对残疾人员就业的优惠政策：对安置残疾人员就业的企业或个体户，残疾人员数目占全体员工比例达到一定标准的，给予减税或免税。你可以根据这一规定，在不影响店铺正常经营的前提下，选用几个残疾员工，这样就可以实现合理避税了。还有就是关于下岗职工的优惠政策，如果你的店内招有下岗职工且符合国家帮助下岗职工再就业政策，也可以得到税收优惠，这也是一个合理避税的方法。

2. 利用让利销售

像我们常见的打折、赠送购物券、返还现金等不同的促销形式都属于让利销售。不同的促销方式，其税收负担不同，不同行业的商品促销的税收优惠也不同，经营者可以参考一下有关资料，选择适合自己的税后利润最高的促销活动，实现合理避税的目的。

3. 利用财务核算

除了政策优惠外，还可以利用财务核算避税，这种财务核算是依照合法的成本计算程序进行的内部成本核算，绝不是故意乱摊成本。运用这种方式可通过对成本利润等各项内容进行计算、组合，实现一个最佳成本值，最大限度地抵消利润，从而少纳税或不纳税。就拿工人工资的计算来说，你可以把奖金、福利待遇、娱乐活动费等每一个消耗成本的环节都计算在内，那样你就找到了最大的成本值，相应的营业利润就会减少，所要缴的税也就相应减少。

4. 利用费用分摊

店铺的费用开支有财务费用、管理费用、劳务费用、福利费用以及各项杂费等。你可以利用分摊法合理分配好各类费用。在利用费用分摊法之

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



前，需要准确地梳理店铺的各种费用，做到合理分摊。其中劳务费用支出和管理费用支出较为普遍，可利用费用分摊法将其他费用分摊在这两项费用中，从而扩大店铺的成本，降低纳税的金额。比如，你购置店铺之后花了一定的费用进行装修，这样你就可以把这些装修的费用计入固定资产的成本，以后增加每月折旧的费用。这就是合理分摊。

5. 利用无形资产

无形资产是指长期使用而没有实物形态的资产，像专利权、非专利技术、著作权、土地使用权、商标权、商业信誉等都是无形资产。比如说餐饮店自己独特的招牌菜得到了大众的认可，就是一笔无形资产；老字号店本身的招牌也是一笔无形资产；有一些品牌店、加盟连锁店都是一些无形的资产。另外，还有一些其他形式的无形资产，比如房屋土地使用权、商品代理权等。这些资产如果加以合理利用，也能带来经济效益，实现合理避税。

上面只是列举了一些大家常用的方法，现实中合理避税的方法还有很多，这就需要经营者根据自己的实际情况进行选择和加以利用。不管你怎样避税、用什么样的方式，切记千万不可采用违法的形式偷税漏税。尤其是对于开店新手。避税只是你减少自己成本的一种方式，店铺的合理经营才是最重要的。

保证充足的现金流，让钱“活”起来

一位富有的商人在去世前嘱咐家人把他的财产都换成现金，放在他的枕头旁边。等他死了之后，再把这些钱放进坟墓中跟他合葬。于是，亲友们按照他的安排把很多钱都放在他的枕头边。最终商人摸着枕边的现金，安详地闭上了眼睛。就在这个时候，商人的一位老朋来了，当他听说大笔的现金要和商人的遗体一起埋葬的时候，立即从口袋中掏出了一张支票，并在这张支票上写下了与现金同等金额的数字，撕下支票放入了商人的棺材，同时从棺材中把那些现金取了出来，轻轻地对商人说道：“老朋友，支票的金额与现金相同，你会满意的。”

这则笑话说明了生者和死者对现金都是同样偏爱。的确如此，只有攥

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在自己手里的钱才是真正的钱。店铺的资金本来就是有限的，只有有足够的现金资产才能应对企业的各种经营需求与变动。

现金流是指一段时间内店铺现金流入和流出的数量。一个店铺的持续性发展经营，靠的不是高利润，而是良好、充足的现金流。那么如何保证足够的现金流呢？这就需要加快资金回笼，保持灵活的资金周转，也就是让你的钱"活"起来。店铺如果不快速回笼现金，即使账面上看着利润丰厚，但由于缺少用于日常经营的现金，无法实现经营资金的自给，就无法保证店铺的正常运转。因此，加快资金回笼是店铺经营得以顺利进行的前提和保障。那么如何保证充足的现金流呢？

1. 及时讨回外面的债务

日常生活中许多店铺总是被各种各样的债务困扰着。这是让很多店主都非常头疼的问题。虽说赊账可以提高你的销售量，你看到自己的账本上盈利很多，但是实则现金没有进你口袋，最终来说你还是没有实际获得利润。

作为债主，讨债天经地义。你千万不能怕影响了关系就跟他耗着。讨债要快而且还不能心太软。因为时间一久对方反而会更加不认账。你可以在售货当初就跟对方约定什么时候还钱，最好达成共识，打个欠条，让他们承诺什么时候归还欠款。在你加快讨债速度的同时，还要注意讨债技巧。一是对赊账的客户信息有精确的了解，如对其家庭住址、公司名称、电话、真实姓名及身份有准确了解；二是了解他们是否有能力还账，如果有能力还账还跟你耗着，这就需要加紧步伐将货款要回。

2. 将欠债变成资本

债务不光是别人欠你的，你也可能欠别人很多债务。经营之中这种事情是常见的。这就需要你在及时讨回自己的债务之前，巧妙地运用自己欠别人的债务节约流动资金。这当然不是在教你如何耍赖欠债不还，而是在不损害别人利益的同时为自己的利益服务。

这就需要你在债主前来要债的时候，诚恳地说明自己的实际情况，最好不要和他针锋相对，要让债主相信你定会如数归还的。你可以提出用分期付款的形式，或者协商好一个日期如数归还。与债主约定之后你就必须履行承诺，按时归还。这样的话，以后你资金周转不利时还可以得到对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



方的支持。这就是人们经常说的“有借有还、再借不难”。总之，无论如何，你一定要懂得处理好和债主之间的关系，尽量去延长还款期，争取时间，为自己赢得充足的流动资金。

3. 提高资金的使用率

提高资金的使用率需要从多方面入手。无论是进货采购还是运输、储存都需要你将资金的使用率发挥到最大限度。要想在采购环节不压太多的资金，就要根据店铺销售的实际需求来进行采购，以需定进，避免盲目采购压货占资金。另外，在销售环节要勤进快销，加速资金周转，避免商品积压，力求以较少的资金经营较多的商品，用尽可能低的进价成本挑选既受顾客喜欢又能给小店带来利润的商品，如此加速商品周转。此外，为了消除货物积压的不利情况，规模较大的店铺还可以采集各个分店的销售数据进行分析，然后根据这些信息对各个店铺合理调配货物。这样可以减少你的库存，也是一种提高现金流的方式。

4. 控制固定资产的投入

固定资产其实也是很大一部分投入。有些店铺根据行业的要求把现金大量用在购买各种生产资料和设备、租金和装潢上，只有很少一部分用于维持日常经营。这无疑给你的资金流转带来了压力。因此，不是必要投入的一些固定资产，应该尽量控制对它的投入，以此来降低总投入，给你的店铺流转准备充分的流动资金。

5. 避免高利贷

现实生活中很多人往往在借贷无门的情况下投奔高利贷，殊不知高利贷虽可以缓解你的一时之需，但是你很有可能掉进这个陷阱无法自拔。只要你的店铺出现一点点的失误，往往就会在高利贷的催化下一蹶不振、甚至严重的还会倾家荡产。你要清楚，店铺不是房地产之类的大手笔，房产商是大投入、高利润，即便还不起也有价值翻番的房子可以顶高利贷，你的小本经营弱不禁风，挣得的利润还不够偿还高利贷。因此，经营者千万不要去冒这个风险，让高利贷压垮自己有限的现金流。

总之，无论你用什么方式经营，都应该充分保证你的现金流，让它时刻发挥自己的功能。一个店铺只有拥有充足的发展后劲，才有更多的发展机遇和活力。因此，管理者也要准备充足的现金流，让你的钱“活”起

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来，最大限度地加大店铺的赢利空间。

现金为王，杜绝赊账

对于一切做买卖的人来说，赊账是经常遇到的麻烦事。因为赊账的一般都是熟人，不赊可能会得罪顾客；赊账太多，会使自己的资金周转陷入困境，还有可能形成“死账”，甚至导致店铺“关门大吉”。

史先生和妻子都是四川人，到广州打工近两年。后来，他看到身边很多人习惯吃辣食，于是两人回家一合计，决定开家川菜小炒店。于是向亲戚朋友借了2万多元，在一家工业园区附近找了两间店面，简易装修了一下就开张了。

小炒店开张后，生意不错。但附近工厂有的员工喜欢赊账，史先生不好拒绝就同意了。不料，开店还不到2个月，账本上就有近6000元的欠款，最多的一个顾客欠了600元。没想到有些人竟趁机占小便宜，赊了账后不还。

一开始的时候碍于情面，史先生不好意思要钱，直到店里资金周转不开，夫妻俩才决定去要。他们找到这些顾客所在的工厂，才知道一些员工已经换工作了，另一些顾客也是借口没钱，不付钱。

后来，史先生又去过两次，也没要回多少钱，最终他被迫关门。史先生夫妇最后只能因赊账而关门，真是太可惜了。因此，从稳健经营的角度来说，宁愿少赚点，也不要赊账。当然，任何事情都不是绝对的，关键是要根据具体的情况灵活处理。

1. 不要靠赊单拉生意

这种靠赊单拉生意的做法是非常危险的。因为人和人不一样，诚信度也不一样，你以诚待人，但是不能保证和你打交道的人都是讲诚信的。坚持不赊账，虽然开始时，生意可能会受到影响，但时间长了，顾客看你卖的东西货真价实，服务又好，也就会慢慢接受了。

2. 没有把握的账不能赊

有时候，到了万不得已需要赊账，也要有很大的把握。赊账的顾客一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



定要非常熟悉，要知根知底，了解其信誉度。而且还要给他们赊账的金额设定上限，只要超过上限，无论如何都要结账。赊与不赊的关键问题是能不能按期收回资金。所以一定要稳，要赊就必须有收回来的把握，不可靠的事情宁愿不做。遇事要多设想一下后果，不能因为贪图眼前利益而吃了大亏。

3. 真要赊账也要注意方法

虽然赊账是一种经营手段和吸引顾客的方法，但赊账要分清对象，注意方式方法。在两种情况下可以考虑赊账：一是买东西的人是老顾客，赊欠的金额不大，又是在急用的情况下；一是顾客是熟识的人，而且是多次来店里买东西。而对于不讲诚信的人绝不能赊，不要觉得面子上过不去，要坚持原则。对于没能及时还账的顾客要善意提醒，同时要注意千万不能因为催要欠款而让顾客心生反感。有时候，坦诚地把话说开，顾客也都能理解。

用好赊账这把“双刃剑”，经营者就可以巩固和发展好客户群，增加经济效益；反之，可能会影响资金周转，或者使经济利益受损。因此，店铺经营者一定要慎重对待赊账问题，即使实际情况需要赊账，也一定要在时间上、金额上把握好度，这样才能把赊账风险降到最低限度。

严格控制进货成本

成本控制事关重大，它体现在店铺运营的各个方面。店主要想节省开支，就要学会控制成本。

现在，极力降低进货成本早就是店铺店主的共识，所有的店家都在努力做着这方面的工作。每家商店各有其特色，并不能一概而论，具体采取什么方式降低进货成本，还需要你对现实情况作特别的把握，只有这样才能抓住关键要素，赢得相对于竞争对手的优势。

如果你经营的是服装店，你一定要明白，店铺经营状况的好坏，不但跟服装的定位有关，而且还跟你进货的眼光有很大关系。要开好一家服装店，你除了要有良好的店铺知识外，最关键的一点就是你一定要“懂”进

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

货。这个“懂”字包含的内容非常多，不仅要知道进货的地点、各批发市场的价格水平和面对的客户群，还要了解小店针对客户群的喜好、身材特点，更重要的是要会淘货，会将服装的价格压到最低，这需要你具备一定的眼光和功夫。否则，你很难如愿以偿，不妨先看看下面这个事例。

牛超在深圳开了一家服装店，因为他的经营和管理很出色，所以店铺的生意相当红火，周围的朋友都很佩服他。一次，一个朋友向牛超请教开服装店该如何进货的问题，他没有讲什么大道理，仅给朋友讲述了他第一次进货的经历：由于店铺刚开业，他急需进一批与众不同的服装，突出自己的经营特色。但毕竟是新手，也没有太多经验，该进什么样的货呢?他心里没有底。于是，在进货之前，他对周围同行销售的服装进行了仔细分析，发现他们的货大多是从当地的外贸小厂和批发市场进的。为了显示自己的商品跟他们不一样，他就决定找一些更有特色的货源。他在网上看到很多人对杭州的外贸服装批发很推崇，于是就到杭州的九星、中星等批发市场进货。舟车劳顿、途中辛苦自不必说，到了杭州后，很多批发商听说他是从深圳来的，都用奇怪的眼光看他。等他带着2万元的货回到深圳，经营了一个多月后，他才慢慢发现原来这些商品在深圳的批发市场都有，而且批发价比他的进价低了一半。

牛超说完自己的第一次进货经历后，向朋友耸了耸肩，缓缓地说：“以后我再也没有到外地进过货，原因很简单，在深圳的批发市场既然可以淘到物美价廉的货，何必要舍近求远，白白地增加进货成本呢？”

这位朋友听完牛超的切身体验后，没有再继续向他请教。或许，朋友已经知道了进货的秘诀，同牛超打了招呼后，便胸有成竹地离开了。是啊，守着金山要饭吃，明明周围有很多批发市场，却舟车劳顿到外地去进货，这实在是开店进货的大忌。对此，小店店主一定要铭刻于心。

这种避免舍近求远的方法仅仅是降低进货成本的一种方式，还有很多种方式应该尽力掌握。当然，由于精力和时间有限，不可能对每一种方式都倒背如流。但是，下面几种比较常用的降低进货成本的方法，对于一心想理好财务开好店的店主来说，绝对是不容忽视的。

1. 与供货商谈判

谈判是进货者与供货商为各自目标，达成彼此意见的过程。谈判并不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



仅限于价格方面，也适用于某些特定需求。使用谈判的方式，通常是期望提货价格降低的幅度约为3%～5%。如果希望达成更大的降价幅度，则须运用价格与成本分析、价值分析等手法。

2. 杠杆式进货

避免各自进货，造成组织内不同单位，向同一个供货商进货，价格却不同，但彼此还不知情，无故丧失节省进货成本的机会。应集中扩大进货量，增加议价空间。

3. 进货时货比三家

创业者在进货时，首先要到市场上转一转，比较一下各个市场和批发商的价格，做到心中有数。因为，商品批发“窜货”的情况非常多，常常一个市场里20元的商品，在另外一个市场15元就可以拿到，因此必须作出比较后再进货。

努力避免财务危机

资金是一家店铺生存与发展的基础，也是店铺的命脉。但是现在很多店铺的小老板不懂财务知识，也没有经常查看财务报表的习惯，或看了也看不懂，他们只有在年终或店铺出了重大财务问题时才去关心财务报表。但另外一些店铺的老板不是把财务一把抓，就是会计、出纳一人包办，虽然压缩了人员成本，方便了财务进出，却加大了不确定性风险。

一般来说，造成店铺财务危机的原因有以下几种：

1. 内部财务管理混乱，造成财务危机

店铺财务管理制度不完善，在资金管理及使用、利益分配等方面权责不明，造成资金使用效率低下，或者由于财务制度的漏洞造成资金流失严重，资金安全无法得到保证。

要避免这一点，就要完善和严格财务管理制度，杜绝各种漏洞，不给他人留可乘之机。

2. “以短支长”，酿成危机

店铺发生周转不灵的财务危机，大多是将借贷来的短期资金移作长期

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使用，犯了“以短支长”的资金运用禁忌。

要避免“以短支长”之错，创业开店购买设备所需资金用长期负债或自有资金来支付，而日常营运所需成本费用、应付旺季变化或季节性变动所需的成本费用则应用短期借款来支付。妥善规划可动用资金额度的调度运用，做好资金及现金流量管理，才能最有效地发挥资金配置的作用，创造出店铺最大的投资收益，也才不会发生因扩充迅速、突发事件或受市场不景气影响导致资金周转不灵的财务危机。

3. 负债过度，出现财务危机

负债适度，店铺可以获取财务杠杆利益，但过度负债则会使店铺的支付能力变得极为脆弱。一旦信用链条上某一环节出现故障，就会出现财务危机。

要避免过度负债，就要做好财务预算，增加盈利，同时拓宽筹资融资渠道，避免债务过于集中。

4. 预算失误，现金断流

每年因为资金周转不灵而倒闭的店家应不在少数，其中有些店家的经营状况和业绩成长都还不错，却因无法应付短期资金支出而面临转让店面的地步，将自己努力的成果完全让给他人，相当可惜。

一家赚钱的店铺，如果手上没有足够的周转资金（店家营运后每月固定支出含店租、工资、货款、水电费、还款本息、电话费等）和现金流量，就表明这家店经营管理有问题，也许店家赚到的都是库存，其财务状况不佳。

因此，创业开店小老板，特别是向银行借贷的创业者，一定要记得“未雨绸缪”，也就是准备好周转金，或者有一条可立即筹到足够周转金的借贷渠道，让自己随时保有一段应变缓冲期，以应付因意外、特殊状况所产生的无法预知的财务危机。

许许多多失败的店铺都是败在资金链的断裂上，创业开店的小老板当以此为鉴。资金就像血液一样，是维持一个店铺正常运转与发展的根本，时刻保持财务状况的健康非常关键。赚钱重要，而管钱更重要，小老板不仅要有赚钱的能力，更要有管钱的能力，这样店铺才能健康持久地发展。因此，小老板要不断加强财务管理，想方设法避免财务危机的出现。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第 13 章

和生财，服务赢得回头客——顾客服务术

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



每天坚持这样待客

店铺的营销活动要直接面对顾客，双方能否最终达成交易，不仅取决于店铺所能提供的产品、服务本身，而且还取决于店员在接待顾客时的言行与表现，有时候后者甚至能起到决定性作用。所以，店主在平时一定要授予店员以下几方面的待客技巧：

1. 做好接待顾客的准备

在接待顾客之前要做好相关准备。以顾客为中心的服务理念，应充分体现在接待顾客的每个环节上，所以，店员应随时做好迎接顾客的准备，抓住接待顾客的最好时机。在等待期间，可做以下工作：

（1）搞好店铺卫生。这些工作尽管在营业前都已经做完了，但是场地的卫生可能因为顾客的到来，留下点儿泥土、纸屑、果皮等，所以，店员要注意随时清理自己店面的环境卫生，通常是利用等待的空闲时间进行清理。

（2）整理好店内商品。顾客挑选商品，可能会把一些商品弄乱，或者有些产品原本是完好无损的，可是经过众多顾客抚摸，也可能受到污损。店员必须利用等待的空闲时间整理商品，认真检查商品的质量，把有毛病或不合格的产品挑出来，并尽可能地遮掩或移至相对隐蔽的位置，防止流入顾客手中，从而影响店面声誉。

（3）其他准备工作。假如等待的时间较长，店员还可以做一些其他准备工作，如制作产品标签和一些简单的宣传品，学习充实有关产品方面的知识，注意竞争产品的销售状况和市场活动等。

（4）了解接待顾客的禁忌。店员在等待顾客的光临时，要做好自己的本职工作，但不要做以下这些与工作无关的事情：

①几个人聚在一起聊天，或是隔着货架与同事大声嬉笑。

②躲在柜台后面偷看杂志、剪指甲、化妆。

③胳膊搭在产品上、货架上，或是双手插在口袋里，身体呈三道弯状。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

④背靠着墙或倚靠着货架，无精打采地胡思乱想、发呆、打呵欠。

⑤专注地整理产品，无暇注意顾客。

⑥远离自己的工作岗位到别处闲逛。

⑦凝神或是怀疑地观察顾客的服装或行动。

⑧要么百无聊赖地站在店铺一旁，要么隔一会儿从衣兜掏出点零食放进嘴里。

需要注意的是，不论店员在等待时间里做什么准备工作，都只能算是销售行为的辅助工作，绝对不能为了做这些工作而忽略自己最重要的职责——接待顾客。

2. 把握好接近顾客的时机

找准与顾客做初步接触的适当时机对于店员来说是相当重要也是相当困难的事情。要了解接近顾客的最佳时机，首先应对顾客进行分类，通常，进入购物场所的顾客有两类：一是有购买目标的顾客。这类顾客是专程来购买某种商品的。他们进来后，很少左顾右盼，而是脚步轻快，径直向某一商品走去。店员应迎合他们的急迫心理，主动接近。二是没有购买目标的顾客。这类顾客的购物目的并不明确，但如果他们发现合适的商品，就会产生购物动机。这类顾客以女性居多。对于这类顾客，店员切忌立即上前去打招呼，要寻找合适的时机。通常来说，以下是接近顾客的最佳时机：

（1）当顾客开始用手触摸产品时。当顾客用手触摸商品或者拿在手上翻看或者来回调试时，表示顾客有需求，欲购买。如果顾客刚刚触摸产品店员就开口说话，不仅会吓顾客一跳，还会使顾客产生误会。因此，店员可以稍微等一下，从侧面走过去轻声地招呼顾客。如有必要，店员不妨给顾客一些动作暗示，可以趁机整理一下附近凌乱的产品，然后伺机与之搭讪。

（2）当顾客对某商品感兴趣时。顾客花很长时间只看某一产品，说明他对此产品非常感兴趣，这个时候正是打招呼的良机。

（3）当顾客主动询问时。顾客主动提问、询问有关产品的情况，说明他对此产品已经非常感兴趣了，店员在回答问题时，应详细地展开介绍。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（4）当顾客停下脚步时。在店里边走边浏览货架上和橱窗内产品的顾客，顾客突然停下脚步注视某一产品的时候，是店员与其打招呼的最好时机。如果顾客已经找到某种想要的产品，但没有店员过来招呼他，那么顾客可能会走开，继续浏览别的产品。

（5）当顾客看着产品又四处张望时。当顾客注视产品或翻看产品一段时间后，突然把头抬起来四处张望，表明顾客想进一步询问有关某个产品的事宜。店员应立即与顾客接触，再稍加游说这笔交易就有可能成功。

3. 接近顾客的技巧

顾客已经走到了柜台前，店员应该怎样接近他们呢？以什么样的语言主动接近顾客呢？接近顾客的技巧又有哪些呢？

（1）与顾客搭讪与聊天。与顾客搭讪与聊天即店员利用各种机会主动与顾客打招呼，进而把顾客注意力吸引到商品上，实施搭讪接近时应注意：

①积极主动。有的顾客即使没打算买东西，但如果碰到自己喜欢的，也会义无反顾地买下自己喜欢的东西，因此，顾客没有区别，店员应看准目标与时机，积极热情、有信心地主动出击，给顾客留下一个好印象。

②提问接近法。即通过提问题的方式来接近顾客。常问的问题有：

"您好，有什么可以帮您的吗？"

"您好！您要看些什么？"

"您需要什么？我拿给您看。"

"您想看哪种款式？我可以帮您拿。"

"请问您穿多大号的？"

（2）寻找与顾客的相同点。人往往乐于接受与自己在某些方面相同的人的意见。顾客在购物时，常喜欢找到这些人做自己的参谋。如果店员的某些方面与顾客相同，则无形中缩短了双方的距离。如以下几种服务语言。

"我也喜欢这个颜色。"

"听口音，您是山东人，我父亲也是山东人。"

"我从前也干过电工。"

"咱们都是挣工资的，还是实惠点好。"

"您和我妹妹身材差不多，这件挺合适的。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这种方法要求店员有较高的判断能力和攀谈能力，但不能牵强附会。

（3）赞美顾客。即对顾客的外表、气质等进行赞美，接近顾客。人们永远爱听好话，通常来说只要店员赞美得当，顾客一般都会表示友好，并乐意与之交流。例如：

“您的包很特别，在那里买的？”

“您的眼光真好，这是我们店最新上市的产品。”

“小朋友，长得好可爱！”（对带小孩的顾客）

“您今天真精神。”

不论采取何种方式接近顾客和介绍产品，店员必须注意交谈时要非常谨慎，切忌涉及个人隐私。而且在与顾客交谈的过程中要注意察言观色，根据顾客的表情和反应来调整说话的内容。此外，店员应注意与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远，正确的距离是1.5米左右。

如何增加回头客的数量

回头客就是多次消费的客户，据相关权威资料统计，老客户所产生的销量是新客户的15倍以上。老客户对于店面与品牌已经了解熟悉，信赖店面，忠诚度高。老客户通过口碑宣传会影响他周边的消费群体，这样店面及品牌就可以得到稳定的成长，利润也就会稳定增长。另外，开发一个新客户的成本是维护一个老客户的5倍左右。

那么，小店店主应该如何增加回头客数量呢？

1. 提高服务质量

增加回头客数量的主要办法是提高服务质量，服务一直是令很多店主头疼的问题，投入大，回报少，难管理，这些都是在所难免的，但如果服务抓住两个核心问题，就一定能够解决前面存在的困难。第一个是利用制度保证顾客愿意回头（研究一下通信行业的客户服务制度，或许就会明白其中的核心思想），这是利益驱动原则；第二个是用好的服务态度让顾客回头，这是情感沟通原则。但他们的前提是要保证产品质量和经营信誉，没有这两个前提，做生意就等于空中楼阁，终究将昙花一现。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 举办联谊活动

联谊活动和情感交流活动很有价值，能够满足顾客的爱好，从而加强与小店的联系。通常，建立顾客与产品、服务、小店的某种情感依恋的活动效果，这要取决于小店了解和接近关键顾客的兴趣或情感联系的能力。

3. 重视回头客

一旦我们赢得了一位新顾客，重要的是要看这位顾客以后是否还继续光顾。销售与服务应该被视为双方面的工作：赢得顾客和使顾客保持忠诚度。值得我们深思的是如何使“回头客”增加，有位管理专家说过：“要使自己拥有更多的回头客，就必须重视头回客。”

以下是一个回头客的心声：

曾经遇到过这样的事情：和几个朋友经常在一起逛街购物，前一段时间去了一家便利店，店员的服务态度很热情，因为第一次去不太清楚东西的摆放位置，所以找起来很不方便，店员总是在你想询问的时候走过来帮助你，让我们迅速地找到想要买的商品。在结账的时候，收银员操作也比较熟练，我们购买的东西的价格是75.83元，但是，我们的零钱只有75.7元，收银员就免去了0.13元，说下次再给。临走，还给我们一个卡片，上面有他们 的上门服务电话。之后我们经常光顾这家店了。

4. 成立顾客俱乐部

与联谊活动接近的策略是组建顾客俱乐部。顾客一旦参与购买或承诺按一定数量购买，或者缴纳一定的费用就可自动成为俱乐部成员。小店组建俱乐部的能力大小取决于产品、服务的特性，但通常更多地取决于小店的个性和诱导顾客的因素。当小店让顾客相信他能从与其他顾客的交往中获益时，就能组建起顾客团体。在顾客团体中，小店品牌通常成为联系群体关注的中心。

5. 提高店员工作的积极性

如果想让店员与顾客之间有良好的情感纽带，首先店主与店员之间要建立起融洽的关系，服务与销售比起来，更难用制度来约束，很多方面的处理比较灵活，需要店员的积极应对。提高店员工作的积极性，老板需要从物质与精神两个角度来刺激和鼓励。在物质方面，中国人“不患寡而患不均”的思想一直存在，你的奖励不见得是同行业最高的，但要解决两个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

问题：一是你的奖励让店员感到满意，二是利用一些保密手段让他们减少攀比的心理。在精神方面，如何激发店员的自豪感和荣誉感，增强店员的责任心，这些都可以利用一些技巧来达成。例如，中国平安保险为个人业绩做的广告，地铁店员的微笑服务广告，其实都是增强店员自豪感和责任心很好的例子。店主可以采取团体竞赛，业绩和形象在店内展示，最佳形象奖，最爱护公司奖等方式达到预期的目的。

6. 回报回头客

采取顾客分级的方式，对忠诚度高的顾客做更多的投资，让他们享受特殊优惠和更多的好处。比如，许多商家发行自己的VIP卡，用于奖励自己的忠实顾客，顾客在持卡购物的时候就可以获得一般消费群体所不具备的优惠。

对于具体的产品而言，则通常会使用下一次消费的折扣券或者累积购买的特殊奖励来达到奖励顾客的目的。优惠、积分等方式很容易被竞争者模仿，因此，顾客易于受到竞争者类似促销方式的影响而转移购买目标。所以，单纯依靠经济杠杆是无法打造顾客忠诚度的，必须结合其他方式，创造无法模仿的独特价值。

7. 完善售后服务体系

售后服务主要包括对用户使用产品的指导培训、对产品的跟踪监测、对故障的排除、对产品的设计和制造质量问题的信息反馈等，涵盖了商品售后所有的方面。购买商品不仅仅是购买商品本身，而且也包括售出商品前后与此有关的所有服务，小店有义务和责任对其售出的产品向用户提供优质的服务。完备的顾客服务体系包括售前、售中、售后各个环节的服务实施和衔接，对可能分布在本地、异地、多地区的顾客服务请求及时响应，小店内服务规范及文档的建立，服务过程的记录，建立服务监督与投诉系统，服务的改进提高机制等。

赋予一部分特殊顾客“特权”

在日常的经营当中，遇到一些特殊的顾客是难免的。其实从某些方

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



面来说，每一类顾客都有其独特性，也就是说每一类顾客都可以视为特殊顾客，这是从广泛的角度来考虑的。这里就列举一些特殊性比较明显的顾客，对于这类顾客应该用特殊的方式特殊对待。

1. VIP 顾客

建立你自己的VIP客户。提供给他们独特的优惠，以建立他们的忠诚度，维系良好的顾客关系。如果你卖的产品和服务是重复购买性极高的商品，那么就可以成立一个拥有特权的顾客俱乐部。这就要求你做到首先分析顾客资料找出最重要的顾客，也就是创造公司80%利润的那20%的顾客。然后为这个俱乐部取一个响亮、特别的名称，像是“贵宾俱乐部”或其他诸如此类的名称，最好设计一张金卡，每张金卡上都标明顾客的姓名。一般来说，会员的数量要有所限制和规范，不要轻易送给每位顾客贵宾卡，否则这里面的水分就很大，很容易让贵宾卡的含金量大打折扣。

新手开店可以用这样的方式，首先让顾客觉得你的店铺比较有实力，比较正规，再就是可以招揽属于自己的会员，形成忠实的顾客群。

2. 熟客、老顾客

这些顾客是你店铺收入的主要对象，只有和他们搞好关系，你才能够有更大的利润。对于常来店里光顾的熟客和自己的一些老顾客，即使他们不能成为自己店铺的会员，也需要给他们一定的优惠和特权。除了做到价格上合理优惠之外，你也可以适当地给些赠品。和这些顾客搞好关系，他们还能够为你带来一些新顾客。

对于一些新开张的店铺来说，可能没有大量的回头客，这就需要你从各个方面加强自己的实力，以此来赢得他们的信任，招揽这些顾客。

3. 有生理缺陷的顾客

我们不应该给这些顾客歧视，跟正常人相比他们挣钱会很不容易，这就需要你给他们一些特殊的照顾，最实惠的就是价格优惠。这样时间久了他们会觉得店铺的经营非常人性化所以也愿意前来购买。但是一定要注意，在照顾这些人的时候，千万不要作施舍状，这样会伤到他们的自尊心。态度一定要诚恳、真诚，这样他们才会被你打动。

4. 年龄较小的顾客

很大意义上说这也是一类特殊顾客。弱小者总是受到社会的保护，当

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然这些孩子就需要你特殊对待。很多时候孩子都会被家长带来购物，这个时候你可以送给这些孩子一些喜欢的小礼物、小赠品。孩子的心是最真实的，他会觉得这些礼物对于自己来说很珍贵。有了这次馈赠之后，也许下次他就会领着父母来你店里购物。

现实生活中特殊的顾客有很多，这就需要你有针对性地去对待，给他们适合自己的“特权”，以此来赢得顾客的信任。提醒开店新手的是不要“一刀切”地同等对待，因为每一类顾客都有不同的需求。如果你把握好了顾客这些需求，他们自然而然地就成了你的回头客。

给老顾客特别的关爱，发动老顾客带来新顾客

雅洁专卖店是一个涵盖了高、中、低端化妆品的店铺，但是该店老板并没有卖力地吆喝顾客，也没见他为没有新顾客而着急上火，但是该店的生意却一直很兴隆。这让周围的店铺老板感到非常奇怪。原来该店从开业起就有一个规定：顾客在本店首次消费后能带来一个新顾客购买该店商品的，老顾客的商品售价就可以打七折，算是该店对老顾客的奖励和优惠。而且老顾客还可以从该店七折拿货，然后原价卖给他的朋友。所以说这个规定使一些老顾客不时会带些新顾客上门购物，有时也会从店里拿货原价卖给同事，从中赚取差额。所以，该店每天的销量很可观。

这就不难看出一个好的营销策略对于店铺的重要性。其实商家和顾客之间也像普通的人际交往一样，虽然不能以“滴水之恩当涌泉相报”的方式，但是对于长期支持自己的客户也应该有所表示。特别是当新店铺开张之时，正是这些顾客为你捧场，你才有了立足之地。给予老顾客特别的关爱，老顾客往往会很感动，在心里充满感激。以后，这些老顾客不断光顾，你的小店铺才会顺利发展起来。所以说老顾客才是自己财源不断的挖掘机，相比起雄厚的固定资本和质量上乘的商品来说，他们才是最为宝贵的。如何给老顾客特别的关爱，发动老顾客带来新顾客呢？

1. 适当的优惠政策

推行优惠政策是一种很好的方式，不仅可以刺激消费者的购物热情，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



还能够吸引一些新顾客。比如说店铺规定凡是来店里购买商品的顾客，只要第二次来并带来新顾客，就可能给予优惠打折。

2. 要有良好的服务态度

不管是对购买你商品的消费者，还是最终没有购买你商品的消费者，你都要保持一个良好的服务态度。如果你真正以顾客为中心，你的服务态度好了，顾客自然回头率就很高，顾客来的时候会带自己的好朋友前来光顾，还会给你的店铺作正面宣传。

3. 给顾客一定的回赠

你可以制定这样一个规定，凡是在店里购买商品的顾客都会得到精美的小礼物一份。在你能力范围和利益范围之内举行这个活动，不仅会给你店铺增加人气，还会形成一批固定的顾客。因为你的回赠，他们往往会口口相传、最后引来大量的新顾客。你还可以这样规定，凡是能够带来新顾客的消费者，都能够得到店铺精美的赠品，这也是一个一举两得的好方法。其实只要你有这份心意，就可以达到礼轻情义重的目的。比如说隆昌百货在5周年店庆之际，为了答谢老顾客，特推出了“寻找5年相伴的老顾客”活动。活动内容是：凡是保留开店5年以来隆昌百货购物小票的老顾客，均可免费获赠一份精美的纪念品——一套景德镇餐具。结果，现场十分火爆，仅一天，就向老顾客送出了六百多份礼品。短短的一天时间，就让隆昌百货找到了六百多位5年来不离不弃的老顾客。对此，老顾客也激动地说：“隆昌百货有情有义，没有忘记我们对它的支持。”

4. 保持与老顾客的情感联系

当新顾客变成老顾客后，不能从此就把老顾客撇在一旁，只关注新顾客。应该都照顾到，新顾客固然是要好好维持，但老顾客也时常需要情感上的联络，增进彼此间的感情，这样更能让你的买卖稳固。

5. 保证自己商品的品质

保证商品品质，为顾客尽可能提供零缺陷的商品，这是为你的店铺以后发展在铺路。或许很多店员都曾为把店内残缺、损坏的商品销售给顾客而沾沾自喜过，短时来说这对店员是一种意外之喜，认为原价卖出去了损坏的商品是店铺沾了顾客的便宜；但长远来讲，当顾客回家后发现自己买的商品是残缺的，在心里从此把该店拉入黑名单，以后再也不愿去这家

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

买。这么一来，上述行为实则是把自己的顾客往别人那里推，更别奢望顾客能给你带来新顾客。

6. 给你的老顾客较低的价格

这是给予老顾客关爱的最直接最常用的方式。很多店铺一看是老顾客来买东西，就会给予老顾客特别优惠的价格。顾客买东西图的就是一个物有所值，如果你以合理的价钱给了他们优质的商品，自然不用说，顾客一定是满腹欢喜。

7. 免费给老顾客提供售后服务

给老顾客提供一些额外的优质服务不仅会使老顾客更加忠实，而且还会招徕更多的新顾客。比如你可以做到免费上门安装或者维修，免费提供定期清理等等，这都是一些不错的方式。所以你必须重视服务水平和服务质量的提升。

上面只是简单列举了一些经营中常用到的方式。在实际的店铺经营中，你要根据自己店铺的实际情况，寻找适合自己的方式来关爱你的老顾客，相信这样你的生意定会越做越大，越做越火。

妥善处理顾客的抱怨

在经营当中，顾客的抱怨是避免不了的。各种各样的消费者，各种各样的性格特点和处事方式，各种各样的原因，所以就会有各种各样的问题出现。顾客存在抱怨是正常现象，这就要看你怎么去处理了。

通常情况下，顾客对店铺心存不满或抱怨，往往基于这样几种原因：一是对商品的抱怨，这包括商品价格过高、质量不良、标示不符、商品缺货等；二是对店铺所提供的服务的抱怨，一般就是服务质量比较差。这包括店员的服务方式不当、服务态度不好以及店铺的营业时间、商品退换、存包规定、售后服务及各种服务制度等；三是对店铺环境的抱怨，这是属于一种客观的外界因素，完全可以避免。一般包括对店铺的环境卫生、安全等的抱怨。

其实，开店做生意，难免要受到顾客这样那样的抱怨。这并不可怕，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



可怕的是无视顾客这种抱怨，任其持续下去，这就很危险了。作为店铺经营者，你绝对不应该让这种情形发生在你的店铺内。有个有趣的调查研究发现，一位不满的顾客会把他的抱怨传达给8～10个人听，如果店铺能当场为顾客解决，95%的顾客以后还会来店购物，流失率为5%；反之，如果你不加以处理，会有70%的顾客流失。可见，妥善地处理顾客的抱怨，将顾客的抱怨消灭在萌芽状态，对店铺的经营具有十分重要的意义。

在处理顾客抱怨的时候，应坚持公平、公正、合理的总体原则。下面是处理顾客抱怨时应该注意的问题。

1. 转变你的态度和观念

当顾客抱怨时，不要认为顾客是故意来找店铺的麻烦，店方一定要改变自己的态度和观念。应认识到顾客能将不满意说出来是对店铺的信任和帮助。台湾一家大型企业的总经理就曾经说过这样的话："顾客的抱怨是给企业最好的礼物，因为顾客的投诉和抱怨能让企业看到自己经营管理方面的不足，促进企业改进工作，提高服务质量。"

2. 耐心倾听顾客的抱怨

在解决顾客的抱怨之前，你首先要耐心倾听，只有听清楚了听明白了才能够为问题的解决做好铺垫。一定要让顾客把他的心里话全部说出来，这是最基本的态度。其实现实生活中对大部分顾客来说，他们抱怨并非是要求店铺的补偿，只是需要发泄一下他们心里的不满情绪，得到店方的同情和理解，消除自己心中的怨气，使心理上得到一种平衡。因此，在处理顾客抱怨时，店方要不时地回应顾客，即扮演顾客的支持者角色，让顾客知道店方对问题的了解程度和基本态度。

3. 要诚恳地表示歉意

态度是否诚恳这关系到你处理问题时的成败与否。有时候，顾客在抱怨初期，常常是义愤填膺，情绪非常激动，以致措辞激烈，甚至伴有恶言恶语。但是，如果店方能够诚恳地道歉，顾客的激愤情绪就会平息下去。可能就会让抱怨顺利解决。有时候一句体贴、温暖的话语，往往能起到化干戈为玉帛的作用。所以说，对于顾客的抱怨，不论责任是否在于店铺，都必须真心诚意地表示歉意。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 处理顾客抱怨要及时

对于顾客的抱怨，店铺应根据调查结果和处理依据，认真研究，及时提出解决问题的方案。处理方式主要有：赔偿、修理、更换、退货、补偿、道歉、赠送礼品或纪念品等。此外，处理方案不仅包括金钱和物质上的赔偿，还应包括精神上的补偿。

5. 征求顾客意见、善于总结

处理程序的最后一步，是再次询问顾客还有什么不满意的地方，如果没有，那么抱怨的处理就告一段落。如果有，应再作解决，或让顾客自己提出解决方案。总之，务必使顾客满意而归，不要损害顾客的利益。要重新获得顾客对店铺的信任。此外你还要对顾客的抱怨进行分析，如发现顾客的抱怨具有普遍意义，就要组织力量进行调查，查明原因并及时制订相应的防范措施。

新手开店更应妥善处理好顾客的抱怨，只有这样你才会博得顾客的信任，他们才会乐意来买你的东西。

弄清顾客投诉的具体原因

小店店主要解决好顾客的投诉，首先要弄清楚顾客为什么不满，然后针对不同的原因采用不同的处理办法。下面是几种最常见的引起顾客纠纷的原因及相应的处理和预防方法。

1. 产品问题

因品牌产品在生产、流通及销售等环节中产生的质量问题或破损是客户投诉最为集中的热点，也是专营店中最主要的客户投诉类型。商品不良包括商品品质不良、商品标志不全、商品有污损等。虽然商品不良往往是制造商的责任，但小店并非完全没有责任，因为小店负有监督商品的责任。为了保证小店售出商品的质量，在陈列时要注意商品的保护，在销售时要详细向顾客解释商品的使用、保养方法，以避免因顾客使用不当而引起商品损坏。

假如发生此类纠纷，不论责任在谁，小店都应诚恳地向顾客道歉，然

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



后奉上新的商品，如果顾客用了该商品而发生物质上或精神上的损失，小店还应适当地给予补偿。

2. 服务问题

这里所指的服务方式是指店员接待顾客时的服务方式。店员接待顾客方式的好坏，直接关系到顾客对小店的信任程度。顾客对店员服务方式的不满主要表现在以下几个方面：

（1）店员态度欠佳。小店买卖活动中，经常会因态度不当而引起顾客投诉。例如，店员只顾自己聊天，不理会顾客招呼；店员因顾客购买金额不多而冷淡、应付，或者不屑一顾；店员在顾客准备买商品时，热情相待，倘若顾客决定不买，店员马上板起面孔，甚至冷嘲热讽；还有些店员会与顾客发生争吵。这些行为很容易引起顾客不满。

由于店员态度不当而造成的纠纷，不像商品不良一样有明确的证据，而且同样的待客态度也可能由于顾客的不同而有不同的反应；所以，处理此类纠纷，比处理由于商品不良引起的纠纷要难一些。

一旦出现此类纠纷，顾客一般不会再与店员理论，而是直接找小店店主投诉。碰到此类情况，小店店主可以采用两种处理方法：一是仔细听完顾客的抱怨，然后代表小店向顾客致歉，并保证一定会加强对店员的教育，不让类似情况再次发生；二是陪同肇事的店员一起向顾客道歉，以期获得顾客的谅解。

采用第二种方法适用于顾客情绪非常激动的情况。由于采用这种方式，会使发生纠纷的双方再次见面，顾客很可能言辞激烈，再次指责店员，而店员也可能为自己辩解。为了避免再次发生冲突，小店店主应事先和店员谈话，告诫不管受到多么严厉的指责也一定要忍耐下来。

（2）顾客对店员产生误会。许多时候店员可能没犯什么错，也没什么不称职的地方，但顾客会因为对店员及其提供的服务持某种主观的否定态度而产生不满情绪。例如，顾客认为店员为他挑选商品不够耐心，尽管店员已经尽了最大努力。

如果发生了此类纠纷，店员仍应先向顾客道歉，然后再仔细地、平静地把原委解释清楚。但注意不要把话说得太明确，以免使顾客难堪。

因为店员此种举动的目的是让顾客满意，所以不论自己有没有失误，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

都可以这样对顾客说："你说得对。真对不起，我能做什么来补救吗?"在这样的气氛里，顾客的不满很容易被化解。

（3）店员的工作失误。不管店员如何注意服务态度，也会因为一时的疏忽而引起顾客的不满。例如收银员算错了钱，多收了顾客的钱款；或者店员为顾客介绍商品时不准确，以致顾客买错了商品；店员或者拿给顾客的商品与顾客要求的不符；等等。

当顾客发出此类抱怨时，店员必须诚恳地向顾客道歉，并且承担所有责任，而不要把一丝一毫的责任推卸给顾客。如果顾客觉得自己有部分责任，如没讲清要求等，他会自己说出来，以便店员感觉好一些。反之，店员若暗示顾客也有责任，只会使情况更糟。向顾客道歉以后，店员要征求顾客意见，或者退掉商品，或者换商品，或者补给顾客多收的款项。只要店员确实有改正失误的诚意，仍会获得顾客的好感。

顾客走后，店员还要认真分析失误的原因，并采取相应的措施，确保今后不会重蹈覆辙。

（4）顾客需要的服务超过小店的能力。有时候，顾客要求的服务水准太高，令小店来不及安排，或者根本无力提供。这时候，如果店员只简单地说声"不"，而不作任何解释的话，也会引起顾客的不满。对于这种情况，店员应该首先如实告诉顾客小店的局限，然后主动帮其寻找解决问题的方法。例如，当顾客要求小店无法提供的服务时，不要说："不，我们没有这种业务。"而应说："没问题，虽然我们没有这种业务，但我知道哪些单位能提供这种服务。"然后把有关单位的地址和电话号码介绍给顾客。如果小店没有这些资料，可以告诉顾客到哪里能查到有关内容。如果这样做了，虽然顾客没有得到他们所需要的服务，但却会对小店产生好印象。

3. 顾客自身问题

由于顾客自身对产品性质（如面料易缩水、掉色等）或服务内容（如促销活动的方法、方式等）产生的误解而导致的客户投诉类型。

顾客自身原因造成的商品损坏，小店不应给予补偿和调换，但要以正确的姿态与顾客解释清楚。

总而言之，小店店主在处理各种顾客纠纷时，要掌握两大原则：一是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位；二是迅速补救，确定把顾客的每次抱怨都看作小店发现弱点、改善管理的机会。只有这样才能重新获得顾客的信赖，提高小店的业绩。

处理顾客投诉的基本原则

小店在处理各种顾客投诉时，要遵循一定的顾客投诉处理原则，而且要迅速补救，给顾客投诉的问题一个圆满的结果。确定把顾客投诉看作是一次改善管理的机会，只有这样才能重新获得顾客的信赖，提高小店的业绩。因此，小店店主必须明确小店顾客投诉处理的基本原则。

1. 顾客至上原则

小店店主一旦接到顾客投诉，首先要能够站在顾客的立场上考虑问题：一定是小店的工作没有做好，给顾客造成了麻烦，同时我们还要相信，没有一个顾客会没事找事，他们投诉总会有他们的理由，因为顾客永远都是正确的。这是一个非常重要的观念，有了这种观念，服务人员才会有平和的心态来处理顾客的投诉，并且会对顾客投诉行为给予肯定、鼓励和感谢。

顾客至上的原则要求服务人员对顾客施以最高的礼遇，而不能有丝毫怠慢和无礼，例如有的服务人员语言生硬：“我帮你修理修理好啦!”“给他换一个新的，就不会啰唆了吧!”或者说：“明天我再来帮你办，这个稍弄弄就会好的。”“这种小事，哪值得你这么大声嚷嚷，我会来帮你修的啦!”像这些说法，就算把事情给解决了，这种说话的腔调也会给顾客留下不好的印象。

2. 实事求是原则

尊重客观事实，对客诉进行多方面的调查和区分，确因销售方原因给用户造成的直接或间接损失，要根据具体情况进行果断赔偿。

在调查核实上，为防止经办人员与用户串通瞒报损失程度，坑害小店利益而谋取私利，就要对服务人员在品行方面进行考察，同时要重视原始资料的真伪和全面的鉴别。也可采取不定时的抽查和调研，分析问题的客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

观与主观因素。

对事实的调查不能浮在表面，要深入所有和索赔有关联的方面。了解造成事故的真正原因，不要回避真相，是什么就是什么，不能夸大也不能缩小。

3. 主动承担责任原则

很多服务人员面对顾客投诉的第一反应是“这究竟是怎么一回事？我们是不是真的有错？”一旦有了这种想法和解决问题的习惯，服务人员总会在接到顾客投诉时有一种与顾客对立的潜意识，于是他的第一句话是：“你先别着急，有事慢慢说，如果我们真的有错，我们一定会帮您解决问题”，这是一个十分糟糕的开头，因为这种说法将自己的角色定位成一个类似第三者的审判官，而不是代表当事方，同时也不利于缓和顾客激动的情绪。事实上，顾客之所以向你提出投诉，绝不是要请一个审判官来判断是非。你必须清楚的一点是：顾客既然来投诉就压根没有想过自己有错，而是想要从你这里得到心理上的安慰和物质上的补偿，因此他绝不希望有人对他进行“审判”，而是希望对方能够重视他的投诉，承认过失，并且在立即解决问题的同时对他的投诉表示感激。因此面对顾客投诉和不满的情绪，我们最好首先向顾客道歉并且表示愿意承担责任：“谢谢您告诉我这件事情，非常抱歉因为我们的失误而给您带来了麻烦，我们一定会帮您解决这个问题。如果您不介意，请您详细谈谈事情的经过，好吗？”表明这种态度，顾客的气就已经消了一半。

4. 及时准确原则

在接到用户以电信或书面方式投诉的通知时，采取登记事由并以最快的速度由经办人到现场取证核实，一般涉及发生问题的性质、程度、范围和用户意见等。

第一时间赶到现场很重要。不仅可以安稳用户的反感情绪，更重要的是了解实际情况，根据具体形势控制赔偿损失的范围和事态的盲目扩大，并及时将情况如实汇报上级领导请求处理意见，在问题严重或牵扯到责任部门时，上级部门会派相关人员现场解决处理问题。

所以，问题性质核实的准确性就尤为重要。要求服务机构的人员（有些小店由销售部门人员兼任）有迅速处理问题的能力和丰富的实践经验。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



5. 包容理解原则

包容顾客是对顾客对自己（包括自己、下属和公司本身）的误解及无故的指责给予包容和理解的态度。体谅的核心是善意的理解，商业交往中发生的冲突，有相当一部分是由于双方的误解而造成的，误解本身是一种错误的认识，只要给予客观的善意的解释，误解就可以解除，然而，现实中误解的解除并非这么简单，如果一个人发现别人对自己的看法是完全错误的，那么，他就有辩解和澄清的必要，但并不是谁都愿意承认自己的看法是错误的，并乐于让别人来纠正，这种“自我维护”的心理，在双方交往过程中具有相互排斥性和缺乏善意的特点，也是导致误解上升为冲突的根本原因。解除误解往往要经过双方相互的解释、说明，甚至辩解才能完成，然而消除误解和没有误解是等价的，后者只需单方面的体谅就可以完成。所以，在商业交往中，服务人员作为商店的主人，能够体谅顾客应是最起码的道德修养。商店里偶尔会遇到这样的情况，一位顾客返回柜台，毫不客气地说：“你算错钱了吧！”如果售货员经过核对后，发现自己没错，便反过来对顾客大加指责，这无疑会使顾客感到尴尬。其实这可能是因为商品牌价印制不清或其他原因造成的误会，但这种“得理不让人”的解决办法无疑会造成交往双方关系紧张，但如果服务人员能够体谅顾客的误解，认为谁都有出错的时候，那么，他就不会以这种“不吃哑巴亏”的态度对待顾客，这样原先怀有恶意的怀疑，以及由此可能引发的冲突就能避免。

6. 主动补偿原则

无论何种原因的顾客投诉，顾客总是希望得到一些精神或是物质上的补偿。例如，顾客有时发现产品有瑕疵但并不要求退货，可能他们只是希望得到一些价格上的补偿而已。也有的顾客面对服务人员的不良服务态度投诉，心理不平衡，事实上，只要你能主动向顾客认错并对他表示出真诚的谢意，一场无必要的争吵也就可以就此打住。因此，学会洞悉顾客的心理要求，适当地给顾客一些补偿往往可以大事化小，小事化了，甚至让顾客转怒为喜，成为小店的忠实用户。

7. 息事宁人原则

息事宁人的原则是要求在处理顾客投诉的时候放弃自己的观点或重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

新修订自己的评价使之适应对方的观点和愿望，避免将事情闹大的原则。换句话说，息事宁人的实质是一种自我利益的牺牲和退让。如不考虑别人的利益，退让和自我利益的牺牲都是不可能发生的，所以要求妥协的一方（这里主要是指小店方）要具有较高的道德修养和心理素质，他必须学会在适当的时候放弃公司或个人的某些利益和要求，而不是去压制别人的要求，由于这种妥协能较大幅度地降低对方心理的挫折感，有利于紧张状态的缓和，所以它是避免发生公开冲突的基本原则之一。妥协与忍让相似，但又不完全等同，忍让具有较大被迫性，它往往是以升高一方的心理挫折的强度为代价，换取对方心理的平衡。妥协一方则认为为了更高的目标有必要牺牲自己的利益，换句话说，妥协应是一种主动的让步，而非被迫的退缩。妥协并非无原则的，它应该在社会道德规范之内，是以不损害集体利益和社会利益为前提的一种个人的让步。

处理顾客投诉的基本流程

小店店主如何引导店员处理客户投诉，既让客人满意而归，又使自己和店员不过于紧张呢？那就需要掌握客人投诉的一些程序、方法及艺术。

1. 做好心理准备

为了正确、轻松地将客人的投诉处理完毕，首先，应在心理上做好准备。要树立“客人是对的，顾客是上帝”的信念。一般客人是在万不得已的情况下才来投诉的，所以，换一个角度去想，如果你是客人，遇到目前这个问题，你是怎样的感觉？而且，卖家都遵循一个原则：即使是客人有错，也要当他是对的，反之，会破坏双方的和谐关系。

2. 认真听取顾客的叙述

如果发生顾客投诉，小店工作人员首先要仔细聆听顾客的抱怨，让他把心里想说的话全部说完，这是最基本的态度。如果工作人员中途打断顾客的陈述，可能引起顾客更大的反感。顾客既然产生不满情绪，表明他在精神或物质上受到了某种程度的损害，因此，他在抱怨时很可能不太理智，甚至说出一些粗鲁的话来。工作人员应该理解顾客的心情，切不可与

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



之发生冲突。

3. 记录要点

要在客人叙述的过程中将有关要点如客人投诉的内容等记录下来，作为下一步解决问题的资料和原始依据。同时，这样做也是向顾客表示自己代表小店所采取的郑重态度是把顾客的喜怒哀乐放在重要位置，以顾客的利益为重。

4. 对顾客表示同情和理解

在顾客叙述的过程中，要为顾客着想，对顾客的感受、反应表示理解，用温和的语言安慰顾客，但不要急于把问题往自己身上揽，只能以朋友的身份对顾客的遭遇表示同情。

5. 提出解决问题的方法并尽快行动

在听完顾客抱怨，向顾客道歉，并对问题产生的原因加以说明之后，就应该提出合理解决问题的方法了。在提出解决方法时，应该站在顾客的立场，尽量满足顾客的要求。与顾客达成共识后，必须迅速采取补救行动，而不能拖延，否则，顾客的抱怨不仅不会消除，反而会加重，因为顾客又有新的不满产生了。

6. 向客人如实说明解决问题所需花费的时间

负责解决问题的店员，根据问题的难易程度估计其解决的时间，最好是一个具体的时间，然后告诉顾客。

7. 对处理结果给予关注

接待投诉的店员往往不能直接去解决问题，但应对处理结果进行跟踪，给予关注，确定顾客的问题是否解决。

8. 询问顾客对于投诉处理结果的意见

解决投诉问题以后，应该与其联系。周到的服务与关心会使顾客感到小店对其十分关心，对其所投诉问题是十分重视的，从而对小店留下良好的印象。

9. 改进工作，不让同样的问题再发生

小店处理顾客纠纷，不能满足于消除顾客的不满，更重要的是通过顾客的不满找出小店工作上的薄弱环节，并加以改进。否则的话，虽然通过补救措施消除了这个顾客的不满，但同样的抱怨还会发生，这个问题实

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

际上等于没有解决。可以说，顾客的每一次抱怨都为小店变得更好提供了机会。

化解顾客愤怒的技巧

通常愤怒的顾客是小店店主最难以面对的。顾客在愤怒的情况下很难与其进行理性的面谈，同时，也可能做出一些不理智的行为。因此，化解顾客的愤怒是需要相当的技巧。小店店主以尊敬与理解的态度正确地看待顾客的愤怒，绝不能“以暴制暴”，掌握以下化解技巧与方法，就能圆满地化解顾客的愤怒。

1. 认真倾听

静下心来充分倾听顾客愤怒的言辞，做一个好的听众，这样做有助于达到以下效果：

①将愤怒一吐为快后，顾客愤怒的程度会有所减轻。

②在字里行间把握顾客所投诉问题的实质和顾客的真实意图。

③表示出顾客合作的态度。

2. 站在顾客角度表示理解

顾客的愤怒带有强烈的感情因素，因此，如果能够在感情上对对方表示理解和支持，那将成为最终圆满解决问题的良好开端。

表达理解和同情要充分利用各种方式。与申诉者直接面谈时，以眼神来表示同情，以诚心诚意、认真的表情来表示理解，以适当的身体语言，如点头、表示同意等。另外，在电话处理时，可以以说话的方式（如语调、音量、抑扬等）来表示同感。

但是，在表示理解与同情的时候，态度一定要诚恳，否则会被顾客理解为心不在焉的敷衍，反而刺激了顾客的愤怒。

3. 寻求满意的解决方法

不论顾客愤怒的表现是怎样的，其关键在于问题的解决。所以投诉小店店主应学会切实地把握问题的本身，并首先就问题本身，以自己的理解与顾客达成一致。这是非常重要的一项工作，也是圆满解决顾客投诉的实

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



质性环节，因为如果在这一环节不能取得突破的话，将会使问题又回到出发点，前功尽弃。

复述顾客的问题，就问题达成一致，同时还是实现最终妥协与合作的第一步，能使双方的谈话在开始时就步入合作与共识的轨道。

4. 向顾客致歉

真实问题明确后，如果明显看出小店要承担一定的责任，则应马上道歉。

即使在问题的归属上不是很明确，需要进一步认定责任的承担者时，也要首先向顾客表示歉意，但要注意，绝不可让顾客误认为小店已完全承认是自己的错误。例如，可以用这样的语言：

“让您不方便，对不起。”

“给您添了麻烦，非常抱歉。”

这样的道歉既有助于平息顾客的愤怒，又没有承担可能会导致顾客误解的具体责任。

应当注意的是，在化解顾客愤怒时，小店店主应切记以下禁忌，以便顺利地平息顾客的愤怒。

①立刻与顾客讲道理。

②急于得出一个结论。

③盲目地一味道歉。

④与顾客说：“这是常有的事”、“少见多怪”等。

⑤言行不一致。

⑥责难顾客。

⑦转移视线，推卸责任。

⑧装聋作哑，装傻乞怜。

⑨与顾客作无谓争论。

⑩中断或转移原来的话题。

⑪过多地使用一些专门用语或术语。

总的来说，处理顾客投诉是一项服务的艺术，也是小店服务体系中查漏补缺和亡羊补牢的一个环节，如果相关人员能够很好地掌握化解顾客愤怒的技巧，将有助于小店挽留可能流失的顾客，真正体现小店作为服务型

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小店“以客为尊”的服务理念。

顾客退货的处理方法

顾客退换商品是经常发生的现象，在接待退换商品的顾客时，要礼貌、热情，不推托，不冷落，实事求是地澄清事情的原委，对不能退换的商品，要耐心解释，说明不能退换的原因。当顾客对某一件商品不合适或质量问题要求退货时，小店店主要学会把这次退货转换成一次新的销售机会。而这机会的把握就是要对顾客礼貌、热情，不推托、不冷落。

1. 小店店主正确的应对语言

“好，我帮您换一下，您看换哪一个好呢？”

“没关系，我帮您换一个。”

“对不起，这是商品质量问题，我们可以退换。”

“对不起，您这种商品已经使用过了，不属质量问题，不好再卖给其他顾客了，实在不好给您退换。”

“请原谅，按规定这是不能退换的。”

“对不起，由于我们的疏忽给您添了麻烦。”

“您这件商品已卖了较长时间，现在已经没货了，要到有关部门鉴定一下，如确属质量问题，包退包换。”

“这双鞋已超过保退期，按规定，我们只能为您维修，请原谅。”

“先生，您提出的问题很特殊，咱商量一下好吗？”

2. 顾客要求换商品时忌用的语言

“买的时候干吗了，挑了半天又来退。”

“你刚买走，怎么又来换？”

“买的时候为什么不想清楚？”

“不是我卖的，谁卖的你找谁！”

“我解决不了，爱找谁找谁去。”

“不能换，这是规矩。”

“不能退。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“只能换，不能退。”

“您怎么一点主见都没有，又不是小孩。”

3. 妥善处理及减少顾客退换货的做法

（1）站在顾客的立场考虑，要比卖时更加热情。它关系到以后的销售（固定顾客的忠诚度）。

（2）每日上货前，仔细检查商品品质，防止不良品质的商品上柜，如有次品或商品与挂牌不符，应立即通知总部。

（3）对不同的退货情况分别做不同的处理。退货处理前，要先感谢顾客平时的惠顾，再了解退货理由，过错在我方时要及时道歉。

（4）提高自身的素质，对产品的质量、特点、规格、优缺点、保养方法、数量等相关商品知识严格掌握，以便销售时能对顾客提出明确建议，增加满意度，减少退换货的发生。

每个顾客背后都有 250 个准顾客

美国著名汽车销售大师乔·吉拉德在商战中总结的一个“规律”，被称作“250定律”：每一位顾客身后，大体有250名亲朋好友。如果你赢得了一位顾客的好感，就意味着赢得了250个人的好感；反之，如果你得罪了一名顾客，也就意味着得罪了250名顾客。

春秋战国时期，赵简子有两匹十分稀有的白色骡子。有一次，一个叫阳城胥渠的人得了病，在求医访药的过程中，医生告诉他，这种病只有吃了白骡子的肝，才会好。可是打听了半年多，除了赵简子府中，阳城胥渠没有在任何地方听说有白骡子。这天夜里，他去拜访赵简子，说：“我现在得了重病，医生告诉我吃了白骡的肝，病就会好，可是我听说全国只有您这儿有两头白骡，所以斗胆前来求药。”赵府一个家臣听完以后，跳起来大声斥骂道：“好你一个大胆的阳城胥渠，竟然要杀国君的心爱之物治病，真是痴心妄想，真应该教训你一顿。”可是赵简子却制止了这个家臣，平静地说：“牺牲人的生命来换取畜生的性命，是不讲仁义；但牺牲畜生的性命来换取人的生命却是仁义行为，不应拒绝。”于是就让厨房

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

杀了一匹白骡，取出肝脏来做成肉羹，交给了阳城胥渠。这事过去没有多久，赵国兴兵攻打翟国，从阳城胥渠的家乡来的250个人一个个奋不顾身地冲锋陷阵，很快打败了敌人。

为什么赵简子把骡子的肝给了一个阳城胥渠，就能使得阳城胥渠家乡的将士个个奋勇杀敌呢？这就是传播中"250定律"在起作用。

中国人喜欢"理"，西方人喜欢"数"。当然，现在东西方文化已经交融了，中国人对数也很敏感了，也开始讲究用数字说话了。西方人还总结出，发展一个新顾客的工夫是在一个老顾客身上挖掘第二次生意所花工夫的5倍。

所以，小店工作人员必须在乎现有顾客的感受。最基本的条件是，你一定不要把不适合的东西卖给你的顾客。很简单的一个道理，很多人却难以做到，说到底，是他们太急功近利了，员工这样，老板也这样，这样的员工做不长，这样的店铺也长久不了。这是一个起码的"商德"。生意成交之后，要让你的顾客感到舒服，特别是那些需要服务的生意。每一个提供服务的店员的表现都会影响你与顾客的关系再进一步。每一个小店都应该重视与顾客有接触的员工的行为举止的规范及培养。得到一个顾客不容易，毁掉一个顾客却很容易，也许就在无意间。无论是普通店员、财会人员、搬运工，还是店主，都要学会与顾客交往的日常礼仪，学会如何拒绝顾客的过分要求，学会如何应对顾客的激烈情绪，等等。

有的顾客来到小店，你很快判断他不可能是你的顾客，但也要把他当成潜在顾客来对待，不能让他感到你冷热无常，生意可以不做，但这个朋友要交下。虽然他不可能买你东西，但他的背后还有250个人，他把你当朋友了，他了解你的生意了，你就有机会去发现他背后那250个人的生意机会。

如果把做生意当成目的，你的朋友会越来越少，朋友间的关系也出奇的简单，就是生意。如果以做人做朋友为目的，帮助朋友满足他所需，生意是一个帮助的途径，也是你们建立关系和维系关系的一个环节，你的人脉无限，生意也无限。

那么，小店店主怎样应用这一规律呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 不得罪任何一个顾客

由于每一位顾客背后都有250个与他关系密切的人，这250个人可以是那位顾客的同事、邻居，也可以是他的亲戚、朋友，无论怎样的关系，毫无例外的是，这250个人必然会受到那位顾客的影响。如果你让他产生了不愉快的感觉，那么，也就意味着你失去了他背后这250名顾客。因此，作为一个成功的店主，在任何情况下都不要得罪任何一个顾客。

2. 向每一个人销售

生活中，许多人都使用名片，但乔·吉拉德用名片的方法近乎疯狂。他到处递送名片，在付账时，他总是把名片夹在账单中传递出去；在运动场上，他把成堆的名片向空中抛撒，让名片像雪花一样漫天飞舞，飘散在运动场的每一个角落。许多人都对乔·吉拉德这种疯狂使用名片的方式感到费解。但正是这种做法帮助乔·吉拉德做成了一笔又一笔的生意。

3. 建立顾客档案，更多地了解顾客

每一个小店店主都知道，无论卖什么，如果能让顾客相信你喜欢他、关心他，让顾客对你产生好感，那么销售成功的可能性就会大大增加。然而，很少人知道的是，要使顾客相信你的真心，你就必须了解顾客，搜集顾客的各种相关资料。

小店店主应该建立一个顾客的档案，并将档案进行归纳整理。在建立顾客的档案时，应该记下有关顾客和潜在顾客的所有资料，包括顾客的孩子、学历、职务、成就、旅行过的地方、嗜好、年龄、文化背景以及其他任何与顾客有关的事情，这些都是非常有用的资料，它能够帮助小店店主接近顾客，让小店店主能够有效地跟顾客讨论问题，准确地找到顾客感兴趣的话题，清楚地知道他们喜欢什么、讨厌什么，进而找到使顾客心情舒畅的方法。当然，如果你能让顾客心情舒畅，他们也必定不会让你大失所望。



新手开店必赚

第2版

新手开店，对于自己而言，确实是一种挑战。你所面临的，无疑有两个结果，一是输的很惨，二是赢的辉煌。当然对于每个想要开店的新手而言，追求的都是后者。那么，如何才能够在这个竞争力很强的社会中，在这个风云变换的商场中，赢得自己的立足之地呢？这需要你从开店的各个环节开始，就做好充分的准备。机遇永远只眷顾有准备的人。本书从开店之前的准备，开店之后的经营，以及店铺的维持等方面做了详细的全面介绍和指导，让你走好开店的每一步，把店铺经营得顺风顺水，无往而不利。



中国纺织出版社
官方微信



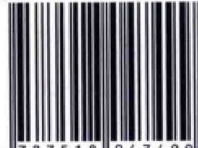
中国纺织出版社
官方微博



中国纺织出版社
天猫旗舰店

上架建议：开店指导

ISBN 978-7-5180-4749-9



定价：46.00元